

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN GAMPING**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Yogyakarta
untuk memenuhi sebagian persyaratan
guna memperoleh gelar Sarjana Pendidikan**



**Oleh :
SRI SUSANTI
NIM. 11402242008**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN ADMINISTRASI PERKANTORAN
JURUSAN PENDIDIKAN ADMINISTRASI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
2014**

PERSETUJUAN

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN GAMPING**

SKRIPSI

Oleh :

SRI SUSANTI
NIM. 11402242008

Telah disetujui oleh Pembimbing Skripsi
Untuk dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi
Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Yogyakarta
Pada tanggal 23 Mei 2014

Pembimbing,



Rosidah, M. Si

NIP. 19620422 198903 2 001

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN GAMPING

" yang disusun oleh SRI SUSANTI, NIM. 11402242008 telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 11 Juni 2014 yang dinyatakan lulus.

DEWAN PENGUJI

Nama	Jabatan	TTD	Tanggal
Purwanto, M.M., M.Pd.	Ketua Penguji		26/6/2014
Rosidah, M.Si.	Sekretaris Penguji		24/6/2014
Joko Kumoro, M.Si.	Penguji Utama		23/6/2014

Yogyakarta, 19 Juni 2014
Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Yogyakarta.



Des Supriharsono, M.Si.

NIP. 19550328 198303 1 002

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Sri susanti

NIM : 11402242008

Program studi : Pendidikan Administrasi Perkantoran

Judul skripsi : Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi

Kependudukan Di Kecamatan Gamping

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar hasil karya sendiri.

Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim.

Yogyakarta, 25 Mei 2014

Yang menyatakan,

Sri Susanti

NIM. 11402242008

MOTTO

- ✓ Pekerjaan besar tidak dihasilkan dari kekuatan melainkan oleh ketekunan (Samuel Jonson)
- ✓ Sesuatu mungkin mendatangi mereka yang mau menunggu, namun hanya didapatkan oleh mereka yang bersemangat mengejarnya (Abraham Lincoln)

PERSEMBAHAN

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karya tulis ini penulis persembahkan sebagai tanda cinta, kasih sayang dan rasa terima kasih kepada kedua orang tua saya, yang sangat saya cintai dan hormati. Terima kasih saya ucapkan untuk doa, kasih sayang, dukungan, pengorbanan, usaha dan semangatnya yang selama ini selalu diberikan kepada saya.

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN GAMPING

Oleh :
Sri Susanti
11402242008

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Gamping.

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun informan penelitian dalam penelitian ini adalah 1 orang Kepala Bagian Pelayanan Umum sebagai informan kunci, 3 orang petugas pelayanan di Kecamatan Gamping dan 3 orang masyarakat pengguna jasa pelayanan sebagai informan pendukung. Teknik analisis data yang digunakan adalah model interaktif. Pemeriksaan keabsahan data dilakukan dengan triangulasi sumber dan metode.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Gamping dilihat dari aspek fasilitas fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) yaitu: (1) Bagian Pelayanan Umum di Kecamatan Gamping belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti se kursi diruang tunggu yang belum memadai dengan jumlah pengunjung setiap harinya, belum adanya meja untuk menulis di ruang tunggu, sarana informasi yang belum tersedia. Fasilitas seperti genset kurang dioptimalkan sehingga ketika listrik mati maka proses pelayanan pun juga akan berhenti total yang artinya masyarakat tidak dapat mendapatkan pelayanan. Hal ini terjadi dikarenakan keterbatasan biaya dan belum ada dana yang diberikan Kabupaten Sleman untuk Proses Pengadaan. (2) Masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang di berikan Kecamatan Gamping dalam aspek *reliability* (kehandalan) mengenai kehandalan dalam menangani setiap keluhan masyarakat, handal dalam segi waktu dan ketepatan proses pelayanan (3) pegawai dalam hal membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan khususnya masyarakat yang bingung dengan pelayanan sudah terlihat antara petugas dan pengunjung yang saling berkomunikasi. (4) keamanan di Kecamatan Gamping sudah menunjukan upaya meningkatkan kualitas pelayanannya terkait memberikan rasa aman bagi masyarakat yaitu dengan menempatkan tukang parkir yang ikut mengamankan keadaan di parkir. (5) Aspek empati (*empathy*), yang diberikan pihak Kecamatan Gamping yaitu dengan memberikan kesan yang menyenangkan. Hal itu dapat terlihat dari sikap petugas yang menerangkan dengan sejelas-jelasnya mengenai prosedur pelayanan dan menerima kritik mapun saran dengan sepenuh hati sebagai interopeksi untuk layanan yang lebih baik.

Kata kunci : *Kualitas, Pelayanan Publik, Kecamatan Gamping*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang senantiasa memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini guna melengkapi salah satu persyaratan kelulusan pada Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran Universitas Negeri Yogyakarta.

Skripsi ini merupakan kewajiban yang harus diselesaikan oleh seluruh mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta khususnya Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran dan syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran Universitas Negeri Yogyakarta.

Dalam penyusunan Skripsi ini, penulis dengan segala kerendahan hati menyadari bahwa penyusunan Skripsi ini dapat disusun dengan baik karena adanya dorongan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Rochmat Wahab, M.Pd., M.A., Rektor Universitas Negeri Yogyakarta
2. Bapak Dr. Sugiharsono, M.Si. Dekan Fakultas Ekonomi yang telah memberikan izin penelitian
3. Bapak Joko Kumoro, M.Si., Ketua Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta, yang telah memberikan masukan dalam penyusunan skripsi.
4. Ibu Rosidah, M.Si., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang dengan sabar mengarahkan, membimbing, memberikan motivasi, dan ilmunya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan
5. Segenap Dosen Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
6. Bapak H. Priyo Handoyo, S.H., M.Si., Camat Kecamatan Gamping Sleman Yogyakarta yang telah memberikan izin penelitian.

7. Bapak F. Suparmo, S.Sos, Kepala Bagian Pelayanan Umum Kecamatan Gamping yang telah berkenan bekerjasama dalam penyusunan skripsi ini
8. Bapak dan Ibu pegawai di Kecamatan Gamping yang telah membantu memberikan informasi penelitian
9. Masyarakat Gamping yang telah membantu meluangkan waktu dan memberikan informasi selama proses penelitian
10. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Skripsi ini masih jauh dari sempurna, mengingat terbatasnya pengetahuan dan pengalaman penulis. Oleh sebab itu, saran dan kritik dari pembaca yang sehat dan membangun akan penulis terima dengan senang hati.

Akhir kata, penulis berharap skripsi ini memenuhi kriteria dalam kelulusan serta bermanfaat dan menambah pengetahuan bagi pembaca.

Yogyakarta, 23 Mei 2014

Penulis,

Sri susanti

NIM. 11402242008

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Pembatasan Masalah	8
D. Rumusan Masalah	8
E. Tujuan Penelitian	8
F. Manfaat Penelitian	9
BAB II KAJIAN TEORI	10
A. Deskripsi Teori.....	10
1. Pengertian Pelayanan	10
2. Pengertian Publik	11
3. Pengertian Pelayanan Publik.....	12
4. Asas Pelayanan Publik	14
5. Standar Pelayanan Publik.....	16
6. Jenis-jenis Pelayan Publik.....	18
7. Unsur-unsur Pelayanan Publik.....	21
8. Faktor Pendukung Pelayaan	22
9. Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	25
10. Kualitas Pelayanan Publik.....	28
B. Penelitian yang Relevan	31
C. Kerangka Pikir	33
D. Pertanyaan Penelitian	34

BAB III METODE PENELITIAN	35
A. Desain Penelitian.....	35
B. Tempat dan Waktu Penelitian	35
C. Informan Penelitian	35
D. Teknik Pengumpulan Data	36
E. Definisi Operasional.....	39
F. Teknik Analisis Data.....	40
G. Teknik Keabsahan Data	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	42
A. Hasil Penelitian	42
1. Deskripsi Tempat Penelitian	42
2. Deskripsi Data Penelitian	65
B. Deskripsi Hasil penelitian dan Pembahasan	69
1. Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Gamping	69
2. Kendala Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Gamping	80
3. Upaya Mengatasi Permasalahan dalam Meningkatkan Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di kecamatan Gamping ...	82
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	83
A. Kesimpulan	83
B. Saran	87
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN	90

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Kisi-kisi Observasi.....	36
2. Kisi-kisi Wawancara.....	38
3. Data Pegawai Kecamatan Gamping Menurut Tingkat Pendidikan	56
4. Data Pegawai Kecamatan Gamping Menurut Jenis Kelamin	57
5. Jenis Pelayanan Kecamatan Gamping	58
6. Retribusi Menurut Keperluannya.....	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Pikir	33
2. Mekanisme Pelayanan Satu Pintu di Kecamatan Gamping	54
3. Mekanisme Pelayanan Satu Pintu di Kecamatan Gamping	61

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Pedoman Observasi	91
2. Pedoman Wawancara Kepala Bagian Pelayanan Umum	94
3. Pedoman Wawancara Petugas Pelayanan Umum	96
4. Pedoman Wawancara Masyarakat	98
5. Trankrip Wawancara Kepala Bagian Pelayanan Umum	99
6. Trankrip Wawancara Petugas Pelayanan Umum	103
7. Trankrip Wawancara Masyarakat	109
8. Dokumentasi	115
8. Surat Ijin Penelitian	119

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi semua penduduknya sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang. Dalam pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan pengertian pelayanan publik sebagai berikut :

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Salah satu dari pelaksanaan pelayanan publik yaitu administrasi kependudukan yang berada di suatu pemerintahan. Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Seiring dengan berjalannya kebijakan otonomi daerah, aparat birokrasi pemerintahan di daerah dapat mengelola dan menyelenggarakan pelayanan

publik yang lebih peduli dengan kebutuhan masyarakat daerahnya. Terdapat konsep yang mendasar dalam hal mengelola urusan yang mengatur pemerintah lokal ini yakni adanya prakarsa sendiri berdasarkan pada aspirasi masyarakat daerah tersebut. Otonomi daerah bermakna kemauan masyarakat lokal untuk memecahkan berbagai macam masalah masyarakat setempat demi mencapai kesejahteraan mereka.

Namun pada kenyataannya penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah masih dihadapkan pada pelayanan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung, seperti melalui media massa yang menuntut peningkatan kualitas pelayanan publik.

Peningkatan kualitas pelayanan publik adalah salah satu isu yang sangat penting. Hal ini terjadi karena disatu sisi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan semakin besar sementara praktek penyelenggara pelayanan tidak mengalami perubahan yang berarti. Masyarakat setiap waktu menuntut pelayanan publik yang berkualitas, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan.

Hasil dari sejumlah penelitian, yang salah satunya diselenggarakan oleh Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan (PSKK) UGM dengan Pemkot Yogyakarta, Blitar dan Ambarawa, menyebutkan bahwa warga pengguna layanan publik belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh

birokrasi pemerintah. Hal ini terjadi karena semua peraturan dan sistem pelayanan ditentukan secara sepihak oleh birokrasi pemerintah tanpa bertanya atau berusaha memahami kesulitan, harapan dan aspirasi warga terhadap pelayanan yang sebetulnya diinginkan warganya.

Pelayanan publik perlu memperhatikan kebutuhan pelanggan. Kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi jika pelayanan publik dapat memberikan pelayanan yang memenuhi enam dari sepuluh indikator pelayanan yang baik berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Gasperz dalam Azis Sanapiah (2000: 15) yaitu “kepastian waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, tanggung jawab, kelengkapan, dan kemudahan mendapatkan pelayanan”. Jika pelayanan yang diberikan telah memenuhi kriteria tersebut, maka dapat dikatakan kebutuhan telah terpenuhi sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. Disisi lain kepuasan masyarakat adalah tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan publik, oleh sebab itu pelayanan publik harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik seperti prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kemampuan

petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kepastian biaya pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan maka pemerintah memiliki konsekuensi untuk meningkatkan pelayanan dalam sektor pelayanan publik. Diharapkan aparat pemerintah di seluruh Indonesia melaksanakan pelayanan publik dengan baik sesuai apa yang diharapkan oleh masyarakat. Masih banyak yang harus di koreksi dari pelayanan publik di Indonesia ini dan tidak menutup kemungkinan di wilayah Kecamatan Gamping yang menjadi salah satu dari pelaksana dari pelayanan publik.

Kecamatan Gamping merupakan salah satu Kecamatan di Kabupaten Sleman yang melaksanakan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan. Pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Gamping meliputi pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), Surat Tinggal Sementara (SKTS) dan ada pelayanan yang direkomendasikan antara lain: pembuatan akte kelahiran, akta pernikahan, akta tanah, ijin usaha (HO), pengantar pembuatan SKCK dan SIM.

Berdasarkan pengamatan awal yang telah dilakukan di Kecamatan Gamping bahwa terdapat beberapa permasalahan mengenai kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan. Masalah yang ditemui saat masyarakat ingin membuat produk dari administrasi kependudukan masih banyak masyarakat yang belum paham dengan persyaratan apa saja yang harus dibawa. Dapat ditunjukkan dari masih banyaknya masyarakat yang belum lengkap membawa persyaratan dalam membuat Kartu Keluarga

(KK) maupun Kartu Tanda Penduduk Elektronik e-KTP). Kurang lengkapnya persyaratan tersebut dikarenakan kurangnya informasi dari pihak kecamatan mengenai persyaratan yang dibutuhkan. Secara tidak langsung masalah tersebut akan menghambat proses pembuatan KK maupun KTP Elektronik. Sehingga akan berpengaruh pada lamanya pembuatan KK maupun KTP Elektronik sehingga akan berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

Permasalahan lain di Kecamatan Gamping, yaitu mengenai belum terselesaikannya target perekaman KTP Elektronik sampai saat ini. Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan di Kecamatan Gamping diperoleh data jumlah penduduk 89.178, yang wajib KTP sebanyak 6.170 jiwa, yang telah terdistribusi sebanyak 4.209 sedangkan yang belum melaksanakan perekaman sebanyak 1.961. Hal tersebut menunjukkan bahwa masih banyak masyarakat yang belum melaksanakan perekaman KTP. Hal tersebut secara tidak langsung akan mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan Kecamatan Gamping kepada masyarakat, ini disebabkan oleh beberapa faktor antara lain masyarakat yang sakit, masyarakat yang bekerja di luar daerah maupun di luar negeri yang belum pulang untuk melaksanakan perekaman data.

Kendala lain dalam pelayanan publik di administrasi kependudukan di Kecamatan Gamping yaitu terkait dengan sarana dan prasarana yang belum memadai baik sarana operasional, fasilitas fisik serta prasarana pendukung lainnya. Kurang memadainya tempat menunggu untuk masyarakat yang akan

melakukan pelayanan. Jumlah kursi yang tersedia adalah 2 kursi panjang yang dapat memuat 8 orang pengunjung sedangkan pada kenyataannya pengunjung yang melaksanakan pelayanan secara bersamaan mencapai 10 orang lebih. Sehingga pada akhirnya tidak sedikit masyarakat yang kelelahan berdiri menunggu gilirannya dilayani oleh pihak Kecamatan. Ruang pelayanan yang ukurannya 8x6 m² yang di dalamnya terdapat 5 orang pegawai dan meja kerjanya, meja tempat pelayanan dengan tempat menunggu untuk masyarakat, kemudian terdapat 2 set alat untuk perekaman data e-KTP.

Berdasarkan hasil wawancara saat melaksanakan observasi di bagian pelayanan umum memberikan informasi bahwa terdapat kekosongan pegawai pelayanan di Kecamatan Gamping, yang terdiri dari 5 pegawai, tetapi pada kenyataannya hanya terdapat 3 personil yang bertugas. Dengan adanya kekurangan pegawai pelayanan ini menyebabkan pegawai merangkap pekerjaan yang lain dan membutuhkan waktu yang lebih untuk penyelesaian pekerjaan pelayanan yang seharusnya dapat dilaksanakan dengan cepat.

Permasalahan lain yang ditemui mengenai pekerjaan administrasi yang belum terlaksana dengan baik, yaitu penataan arsip di ruang pelayanan masih terlihat penataan arsip yang belum tertata rapi di dalam almari arsip. Dengan sistem kearsipan yang tidak sesuai dengan prosedur dapat menyulitkan pegawai pelayanan dalam melayani karena dalam pencarian membutuhkan waktu lama karena penataan arsip yang belum benar. Sehingga dalam melayani pelayanan menjadi kurang cepat karena terganggu dengan pencarian arsip yang lama.

Berdasarkan kendala-kendala di atas menggambarkan bahwa pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan publik di Kecamatan Gamping belum dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Dengan menjalankan fungsi dan tugasnya dan memiliki wewenang yang istimewa dan tidak menyalahgunakan wewenang, jabatan atau kekuasaan dapat memberikan pelayan yang berkualitas sebagai pelayan masyarakat.

Berdasarkan pengamatan awal di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti mengenai “Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat diidentifikasi berbagai masalah sebagai berikut:

1. Kurangnya informasi dari pihak Kecamatan Gamping, mengenai syarat-syarat yang dibutuhkan saat melakukan pengurusan administrasi kependudukan.
2. Belum terselesaikannya perekaman data Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) yang di selenggarakan sejak tahun 2011 sampai saat ini masih ada yang terdistribusikan.
3. Kekosongan pegawai pelayanan sehingga menyebabkan pelayanan yang lebih lama dari waktu yang ditentukan.
4. Sarana dan prasarana yang belum memadai baik sarana operasional, fasilitas fisik, dan prasarana pendukung lainnya.

5. Pekerjaan administrasi yang belum terlaksana dengan baik, yaitu penataan arsip di ruang pelayanan yang belum dikelola dengan baik.
6. Belum optimalnya kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan.

C. Pembatasan Masalah

Karena luasnya permasalahan mengenai bidang pelayanan publik, serta mengingat keterbatasan waktu, biaya, dan tenaga maka penelitian ini dibatasi pada belum optimalnya kualitas pelayanan pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Gamping Kabupaten Sleman.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut: mengapa kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Gamping Kabupaten Sleman belum terlaksana secara optimal?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang telah dirumuskan di atas maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Gamping.

F. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan yang telah dirumuskan di atas, maka diharapkan penelitian ini mempunyai manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pengembangan teori dan analisisnya untuk kepentingan penelitian dimasa yang akan datang serta bermanfaat bagi ilmu pengetahuan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat memperluas pengetahuan peneliti serta menjadi masukan mahasiswa Pendidikan Administrasi Perkantoran untuk mempersiapkan diri terjun ke dalam dunia masyarakat. Penelitian ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan Bidang Administrasi Perkantoran.

b. Bagi Kecamatan Gamping Kabupaten Sleman

Sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam pelaksanaan pelayanan publik bidang administrasi kependudukan agar lebih baik lagi.

c. Bagi UNY

Untuk menambah koleksi pustaka dan bahan bacaan bagi mahasiswa program Studi Administrasi Perkantoran pada khususnya dan mahasiswa UNY pada umumnya.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Deskripsi Teori

1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan.

Menurut Hardiyansah (2011: 11) mendefinisikan bahwa “ pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain”. Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan.

Pengertian pelayanan menurut Kotler dalam Litjan Poltak Sinambela, dkk (2011: 4) adalah “setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.”

Pendapat lain mengenai pelayanan menurut Gronross yang dikutip oleh Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2006: 2)

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan.

Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

2. Pengertian Publik

Publik merupakan sejumlah manusia yang mempunyai pandangan berfikir yang sama dan harapan yang sama, maksudnya setiap orang mempunyai pandangan yang sama terhadap suatu hal yang bersifat umum. Sementara istilah publik berasal dari bahasa Inggris publik yang berarti umum, masyarakat, negara. Menurut Litjan Poltak Sinambella, dkk (2011: 5) “kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, ramai”.

Menurut Inu Kencana Syafii, dkk (1999: 18) arti dari kata publik itu sendiri adalah “sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki”.

Berdasarkan Pendapat para ahli di atas mengenai publik, maka dapat disimpulkan bahwa publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kepentingan dan harapan sama, yaitu kepentingan yang berhubungan dengan orang banyak.

3. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan publik. Sebelum menjelaskan lebih lanjut mengenai pelayanan publik, maka peneliti akan menguraikan terlebih dahulu pengertian pelayanan publik.

Pengertian pelayanan publik telah didefinisikan oleh banyak pakar. Salah satunya yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto (2006: 136) mendefinisikan pelayanan publik adalah:

Serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, izin usaha, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), izin gangguan (HO), izin mengambil air tanah, berlangganan air minum, listrik dan sebagainya.

Berdasarkan Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu:

Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

H.A.S. Moenir (2002: 7) menyatakan: “Pelayanan umum adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu.”

Menurut Litjan Poltak Sinambela, dkk (2011: 5) pelayanan publik diartikan “pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.”

Pendapat lain dari Ratminto & Atik Septi Winarsih (2006: 4)

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan merupakan kegiatan utama pada orang yang bergerak di bidang jasa, baik itu orang yang bersifat komersial ataupun yang bersifat non komersial. Namun dalam pelaksanaannya terdapat perbedaan antara pelayanan yang dilakukan oleh orang yang bersifat komersial yang biasanya dikelola oleh pihak swasta dengan pelayanan yang dilaksanakan oleh organisasi non komersial yang biasanya adalah pemerintah. Kegiatan pelayanan yang bersifat komersial melaksanakan kegiatan dengan berlandaskan mencari keuntungan, sedangkan kegiatan pelayanan yang bersifat non- komersial kegiatannya lebih tertuju pada pemberian layanan kepada masyarakat (layanan publik atau umum)

yang sifatnya tidak mencari keuntungan akan tetapi berorientasikan kepada pengabdian.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi pemerintah di Pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

4. Asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik harus selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat, karena masyarakat itu bersifat dinamis. Dalam hal ini pemerintah harus melakukan negosiasi dan mengkolaborasi berbagai kepentingan masyarakat. Sehingga pelayanan publik memiliki kualitas yang sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau.

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang profesional, kemudian Lijan Poltak Sinambela, dkk (2011: 6) mengemukakan asas-asas dalam pelayanan publik tercermin dari:

- a. **Transparansi**
Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. **Akuntabilitas**
Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. **Kondisional**
Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. **Partisipatif**
Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. **Kesamaan Hak**
Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.
- f. **Keseimbangan Hak dan kewajiban**
Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik juga diatur dalam Pasal 4 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang dikutip oleh Eny Kusdarini (2011: 190) yakni yang terdiri dari 12 asas:

- a. Asas kepentingan umum,
- b. Asas kepastian hukum,
- c. Asas kesamaan hak,
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban,
- e. Asas keprofesionalan,
- f. Asas partisipasif,
- g. Asas persamaan perlakuan/tidak deskriminatif,
- h. Asas keterbukaan,
- i. Asas akuntabilitas,
- j. Asas fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan,
- k. Asas ketepatan waktu,
- l. Asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Berdasarkan pengertian di atas, maka pelayanan publik akan berkualitas apabila memenuhi asas-asas diantaranya: transparansi,

akuntabilitas, partisipasif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, fasilitas, ketepatan waktu dan kemudahan.

5. Standar Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan pada masyarakat merupakan salah satu masalah yang mendapatkan perhatian serius oleh aparaturnya pemerintah. Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Hal ini dibuktikan dengan diterbitkannya Standar Pelayanan Publik Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur pelayanan
Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengadaan.
- b. Waktu penyelesaian
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Biaya pelayanan
Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang dititipkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. Produk Pelayanan
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan prasarana
Penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan
Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Penyusunan standar pelayanan dilakukan dengan pedoman tertentu yang diatur lebih lanjut dalam UU No.25 tahun 2009, adapun komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Dasar hukum
Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar.
- b. Persyaratan
Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif.
- c. Sistem, mekanisme dan prosedur
Tata cara pelayanan yang dibekukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- d. Jangka waktu penyelesaian
Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- e. Biaya/tarif
Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- f. Produk pelayanan
Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.
- g. Sarana, prasarana, dan / atau fasilitas
Peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.
- h. Kompetensi pelaksanaan
Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian, keterampilan dan pengalaman.
- i. Pengawasan internal
Pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
- j. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- k. Jumlah pelaksana
Tersedianya pelaksanaan sesuai dengan beban kerjanya.
- l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.
- m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan, dan

n. Evaluasi kinerja Pelaksana

Penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

Berdasarkan paparan di atas dapat disimpulkan bahwa penyusunan standar pelayanan publik tersebut dipakai sebagai pedoman dalam pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan dapat dijadikan indikator penilaian terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapat pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan proses yang memuaskan serta tidak menyulitkan masyarakat sebagai pengguna pelayanan.

6. Jenis- jenis Pelayanan

Membicarakan tentang pelayanan tidak dapat dilepaskan dengan manusia, karena pelayanan mempunyai kaitan erat dengan kebutuhan hidup manusia, baik itu sebagai individu maupun sebagai makhluk sosial. Keanekaragaman dan perbedaan kebutuhan hidup manusia menyebabkan adanya bermacam-macam jenis pelayanan pula, dalam upaya untuk pemenuhan kebutuhan hidup manusia tersebut.

Timbulnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam- macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan juga ada beberapa macam. Berdasarkan keputusan MENPAN No.63/KEP/MENPAN/7/2003 dalam

Ratminto & Atik Septi Winarsih (2006: 20) kegiatan pelayanan umum atau publik antara lain:

- a. Pelayanan administratif
Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalny status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Pendudukan (KTP), akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat kepemilikan atau penguasaan Tanah dan sebagainya.
- b. Pelayanan barang
Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.
- c. Pelayanan jasa
Yaitu pelayanan yang menghasikan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

Dilihat dari bidang kegiatan ekonomi, Fitzsmmons yang dikutip oleh Saefullah (1999: 7), membedakan lima jenis pelayanan umum, yaitu sebagai berikut:

- a *Business service*, menyangkut pelayanan dalam kegiatan-kegiatan konsultasi, keuangan, dan perbankan;
- b *Trade sevice*, kegiatan-kegiatan pelayanan dalam penjualan, perlengkapan, dan perbaikan;
- c *Infrastruktur service*, meliputi kegiatan-kegiatan pelayanan dalam komunikasi dan transportasi;
- d *Sosial and personal service*, pelayanan yang diberikan antara lain dalam kegiatan rumah makan dan pemeliharaan kesehatan; dan
- e *Public administration*, yang dimaksudkan disini adalah pelayanan dari pemerintah yang membantu kestabilan dan pertumbuhan ekonomi.

Selain itu, bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat menurut Lembaga Administrasi Negara (1998) dapat dibedakan ke dalam beberapa jenis pelayanan yaitu :

- a. Pelayanan Pemerintahan, yaitu merupakan pelayanan masyarakat yang erat dalam tugas-tugas umum pemerintahan seperti pelayanan Kartu Keluarga/KTP, IMB, Pajak Daerah, Retribusi Daerah dan Imigrasi.
- b. Pelayanan Pembangunan, merupakan pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam aktifitasnya sebagai warga masyarakat, seperti penyediaan jalan, jembatan, pelabuhan dan lainnya.
- c. Pelayanan Utilitas merupakan penyediaan utilitas seperti listrik, air, telepon, dan transportasi.
- d. Pelayanan Kebutuhan Pokok, merupakan pelayanan yang menyediakan bahan-bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.
- e. Pelayanan Kemasyarakatan, merupakan pelayanan yang berhubungan dengan sifat dan kepentingan yang lebih ditekankan kepada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu dan lainnya. Secara umum fungsi sarana pelayanan antara lain :
 - 1) Mempercepat proses pelaksanaan kerja (hemat waktu);
 - 2) Meningkatkan produktivitas barang dan jasa;
 - 3) Ketepatan ukuran/kualitas produk terjamin penyerahan gerak pelaku pelayanan dengan fasilitas ruangan yang cukup;
 - 4) Menimbulkan rasa kenyamanan;
 - 5) Menimbulkan perasaan puas dan mengurangi sifat emosional penyelenggara.

Dari berbagai pendapat tentang pembagian jenis-jenis pelayanan umum yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat terlihat bahwa pelayanan umum mencakup lingkup kegiatan dan jenis-jenis yang sangat luas. Dengan kata lain, persoalan pelayanan umum dalam satu pemerintahan merupakan permasalahan yang sangat kompleks dan karena

itu membutuhkan perhatian semua kalangan, baik dari pemerintah sebagai pihak pemberi layanan maupun dari masyarakat sebagai pihak yang menerima pelayanan.

7. Unsur – unsur Pelayanan

Suatu proses kegiatan pelayanan terdapat beberapa faktor atau unsur yang saling mendukung jalannya kegiatan. Menurut H.A.S Moenir (2002: 8), unsur-unsur tersebut anatara lain:

- a. Sistem, prosedur, dan metode
Dalam pelayanan perlu adanya informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.
- b. Personil
Personil lebih ditekankan pada perilaku aparatur dalam pelayanan. Aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.
- c. Sarana dan prasarana
Dalam pelayanan diperlkan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan. Misalya seperti ruang tamu, tempat parkir yang memadai dan sebagainya.
- d. Masyarakat sebagai pelanggan
Dalam pelayanannya, masyarakat selaku pelanggan sangatlah heterogen yaitu tingkat pendidikannya maupun perilakunya.

Setiap pelayanan publik memang diperlukan adanya kejelasan informasi prosedur yang mudah dan tidak berbelit serta dibutuhkan usaha dari pemberi pelayanan agar dapat berjalan tertib dan lancar. Seperti contohnya petugas menerapkan sistem antrian agar pelayanan dapat berjalan tertib.

Unsur yang juga penting selain sistem, prosedur dan metode adalah unsur personil juga memiliki peranan penting mewujudkan pelayanan

yang baik. Petugas yang memiliki kemampuan yang sesuai dengan bidangnya pasti akan melaksanakan tugasnya dengan baik dan memberikan layanan yang baik juga. Oleh karena itu, dibutuhkan petugas pelayanan yang profesional untuk memberikan kepuasan kepada pengguna layanan. Selain profesional, petugas harus melayani dengan ramah dan sabar, mengingat masyarakat sangatlah heterogen baik pendidikannya maupun perilakunya.

Unsur pendukung lainnya adalah sarana dan prasarana. Pelayan publik wajib menyediakan sarana dan prasarana bagi penggunaan layanan agar masyarakat sebagai pengguna layanan merasa nyaman. Dengan tersedianya sarana dan prasarana yang lengkap, petugas juga akan mudah memberikan layanan.

Unsur yang terakhir adalah masyarakat sebagai pengguna layanan. Masyarakat mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik dari petugas pelayanan. Tetapi selain memiliki hak, masyarakat juga mempunyai kewajiban untuk mematuhi prosedur pelayanan yang telah ditetapkan petugas agar terjadi keseimbangan hak dan kewajiban baik penerima layanan maupun pemberi layanan.

8. Faktor Pendukung Pelayanan

Pelayan umum kepada masyarakat akan dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan, apabila faktor-faktor pendukungnya cukup memadai serta dapat difungsikan secara berhasil guna dan berdaya guna. Pada

proses pelayanan terdapat faktor penting dan setiap faktor mempunyai peranan yang berbeda-beda tetapi saling berpengaruh dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan yang baik.

H.A.S Moenir (2002: 88) berpendapat ada enam faktor pendukung pelayanan, antara lain:

- a. Faktor kesadaran
Faktor kesadaran ini mengarah pada keadaan jiwa seseorang yang merupakan titik temu dari beberapa pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan jiwa. Dengan adanya kesadaran akan membawa seseorang kepada kesungguhan dalam melaksanakan pekerjaan.
- b. Faktor aturan
Aturan sebagai perangkat penting dalam segala tindakan pekerjaan seseorang. Oleh karena itu, setiap aturan secara langsung atau tidak langsung akan berpengaruh. Dengan adanya aturan ini seseorang akan mempunyai pertimbangan dalam menentukan langkahnya. Pertimbangan pertama manusia sebagai subjek aturan ditunjukkan oleh hal-hal penting :
 - 1) Kewenangan
 - 2) Pengetahuan dan pengalaman
 - 3) Kemampuan bahasa
 - 4) Pemahaman pelaksanaan
 - 5) Disiplin dalam melaksanakan diantaranya disiplin waktu dan disiplin kerja.
- c. Faktor organisasi
Faktor organisasi tidak hanya terdiri dari susunan organisasi tetapi lebih banyak pada pengaturan mekanisme kerja. Sehingga dalam organisasi perlu adanya sarana pendukung yaitu sistem, prosedur, dan metode untuk memperlancar mekanisme kerja.
- d. Faktor pendapatan
Faktor pendapatan yang diterima oleh seseorang merupakan imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan orang lain. Pendapatan dalam bentuk uang, iuran atau fasilitas dalam jangka waktu tertentu.
- e. Faktor kemampuan
Faktor kemampuan merupakan titik ukur untuk mengetahui sejauh mana pegawai dapat melakukan suatu pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan apa yang diharapkan.

f. Faktor sarana pelayanan

Faktor sarana yang dimaksud yaitu segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat pendukung utama dalam mempercepat pelaksanaan penyelesaian pekerjaan. Adapun fungsi sarana pelayanan, antara lain :

- 1) Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu
- 2) Meningkatkan produktivitas baik barang atau jasa
- 3) Ketetapan susunan yang baik dan terjamin
- 4) Menimbulkan rasa nyaman bagi orang yang berkepentingan.
- 5) Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional.

Keenam faktor tersebut mempunyai peranan yang berbeda tetapi saling mempengaruhi dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara optimal, baik berupa pelayanan verbal, pelayanan tulisan atau pelayanan dalam bentuk gerakan/ tindakan dengan atau tanpa tulisan.

Wolkins dalam Fandy Tjiptono (2000: 75) mengemukakan enam faktor dalam melaksanakan penyempurnaan kualitas secara berkesinambungan. Keenam faktor tersebut meliputi: “kepemimpinan, pendidikan, perencanaan, *review*, komunikasi serta penghargaan dan pengakuan”.

Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan publik harus memperhatikan aspek pendukung agar pelayanan dapat berjalan dengan baik. Faktor yang harus diperhatikan meliputi : faktor kesadaran baik dari petugas pelayanan maupun dari masyarakat; faktor aturan yang telah di tentukan oleh instansi pemberi layanan; faktor organisasi yang baik; faktor imbalan atau gaji; faktor kemampuan dalam bekerja; faktor sarana dan prasarana; komunikasi dan pendidikan.

9. Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Kegiatan pelayanan publik diselenggarakan oleh instansi pemerintah. Instansi pemerintah merupakan sebutan kolektif meliputi satuan kerja atau satuan orang kementerian, departemen, lembaga, pemerintahan non departemen, kesekretariatan lembaga tertinggi dan tinggi negara, dan instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Daerah. Sebagai penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum.

Kegiatan pelayanan publik atau disebut juga dengan pelayanan umum, yang biasanya menempel di tubuh lembaga pemerintahan dinilai kurang dapat memenuhi tugasnya sesuai dengan harapan masyarakat, sebagai konsumen mereka. Salah satu yang dianggap sebagai biang keladinya adalah bentuk orang birokrasi, sehingga birokrasi seperti dikemukakan oleh Achmat Batinggi (1999: 53) adalah “Merupakan tipe dari orang yang dimaksudkan untuk mencapai tugas-tugas administratif yang besar dengan cara mengkoordinir secara sistematis (teratur) pekerjaan dari banyak orang.”

Konsep birokrasi bukan merupakan konsep yang buruk. Organisasi birokrasi mempunyai keteraturan dalam hal pelaksanaan pekerjaan karena mempunyai pembagian kerja dan struktur jabatan yang jelas sehingga komponen birokrasi mempunyai tanggung jawab dan wewenang untuk melaksanakan kewajibannya. Pelaksanaan pekerjaan dalam orang birokrasi diatur dalam mekanisme dan prosedur agar tidak

mengalami penyimpangan dalam mencapai tujuan orang. Dalam organisasi birokrasi segala bentuk hubungan bersifat resmi dan berjenjang berdasarkan struktur orang yang berlaku sehingga menuntut ditaatinya prosedur yang berlaku pada orang tersebut.

Adapun yang menjadi ciri ideal birokrasi menurut Max Weber seperti yang dikutip dan diterjemahkan oleh Ahmad Batingi (1999: 53) antara lain adalah : a) pembagian kerja yang kurang jelas, b) Adanya hierarki jabatan, c) Adanya pengaturan sitem yang konsisten, d) Prinsip *formalistic impersonality*, e) Penempatan berdasarkan karier, f) Prinsip rasionalitas.

Dengan adanya otonomi daerah, diharapkan memberikan dampak nyata yang luas terhadap peningkatan pelayanan terhadap masyarakat. Dengan demikian pelimpahan wewenang dari pemerintah pusat ke daerah memungkinkan terjadinya penyelenggaraan pelayanan dengan jalur birokrasi yang lebih ringkas dan membuka peluang bagi pemerintah daerah untuk melakukan inovasi dalam pemberian dan peningkatan kualitas pelayanan.

Dalam pasal 14 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan penyelenggara memiliki hak:

- a. Memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
- b. Melakukan kerjasama;

- c. Mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik;
- d. Melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik ; dan
- e. Menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

Dalam pasal 15 UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik penyelenggara berkewajiban:

- a. Menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- b. Menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan;
- c. Menempatkan pelaksana yang kompeten
- d. Menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
- e. Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik. Sebagai penyelenggara pelayanan publik hendaknya instansi

memperhatikan hak dan kewajiban sebagai penyelenggara pelayanan publik sesuai yang telah diamanatkan pada undang-undang.

10. Kualitas Pelayanan Publik

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya perusahaan untuk menciptakan kepuasan bagi konsumennya. Jika konsumen merasa telah mendapatkan pelayanan yang baik berarti perusahaan mampu memberikan pelayanan yang baik pula. Demikian pula sebaliknya, pelayanan tidak dapat diuraikan secara obyektif seperti sebuah produk, melainkan merupakan interaksi social dengan subyektivitas, lebih tergantung pada nilai, perasaan dan perilaku.

Goetsch dan Davis yang diterjemahkan Fandy Tjiptono (2000: 101) membuat definisi mengenai kualitas sebagai berikut : “Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan” Definisi kualitas di atas mengandung makna bahwa elemen-elemen kualitas yaitu:

- a. Kualitas merupakan kondisi yang dinamis
- b. Kualitas berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses dan lingkungan.
- c. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

Menurut Wyckcof dan Lovelock dalam bukunya yang dikutip dan diterjemahkan oleh Fandy Tjiptono (2000: 60) ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *respected service* dan *perceived service*. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa yang dipersepsikan buruk. Baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Jadi pelayanan yang berkualitas itu tidak hanya ditentukan oleh pihak yang melayani, tetapi juga pihak yang ingin dipuaskan. Dan yang menjadi prinsip- prinsip layanan yang berkualitas menurut H.A.S. Moenir (2002: 205) antara lain:

- a. Proses dan prosedur harus ditetapkan lebih awal.
- b. Proses dan prosedur itu harus diketahui oleh semua pihak yang terlibat.
- c. Disiplin bagi pelaksanaan untuk mentaati proses dan prosedur
- d. Perlu peninjauan proses dan prosedur oleh pimpinan, sewaktu-waktu dapat dirubah apabila perlu.
- e. Perlu menciptakan iklim yang kondusif bagi pengembang budaya organisasi untuk menciptakan kualitas layanan.
- f. Kualitas berarti memenuhi keinginan, kebutuhan, selera konsumen.
- g. Setiap orang dalam organisasi merupakan partner dengan orang lainnya.

Sekarang ini kegiatan pemasaran tidak terlepas dari kualitas pelayanan terhadap konsumen. Kualitas pelayanan yang baik dan tepat akan mempengaruhi konsumen untuk membuat keputusan

dalam pembelian suatu produk, sehingga dibutuhkan strategi kualitas pelayan yang baik.

Menurut Parasuraman dkk yang dikutip oleh Fandy Tjiptono, (2000: 70) ada beberapa kriteria yang menjadi dasar penilaian konsumen terhadap pelayanan yaitu:

1. *Tangible*, atau bukti fisik yaitu kemampuan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksudkan bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.
2. *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. *Responsiveness*, atau tanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan menyampaikan informasi yang jelas.
4. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya terhadap pelanggan. Terdiri dari beberapa komponen di antaranya adalah komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.
5. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

Levince dalam Ratminto (2006: 175) melihat kualitas pelayanan dari indikator-indikator sebagai berikut:

1. *Responsiveness* (Responsivitas)
Ini mengukur daya tanggap *providers* terhadap harapan, keinginan, dan aspirasi, serta tuntutan dari *costumers*.
2. *Responsibility* (Responsibilitas)
Suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan dengan tidak melanggar ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan.
3. *Accountability* (Akuntabilitas)
Suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggara pelayanan dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada dimasyarakat dan dimiliki oleh *stakeholders*, seperti nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

Berdasarkan uraian dapat disimpulkan mengenai dimensi kriteria atau indikator di atas, meliputi:

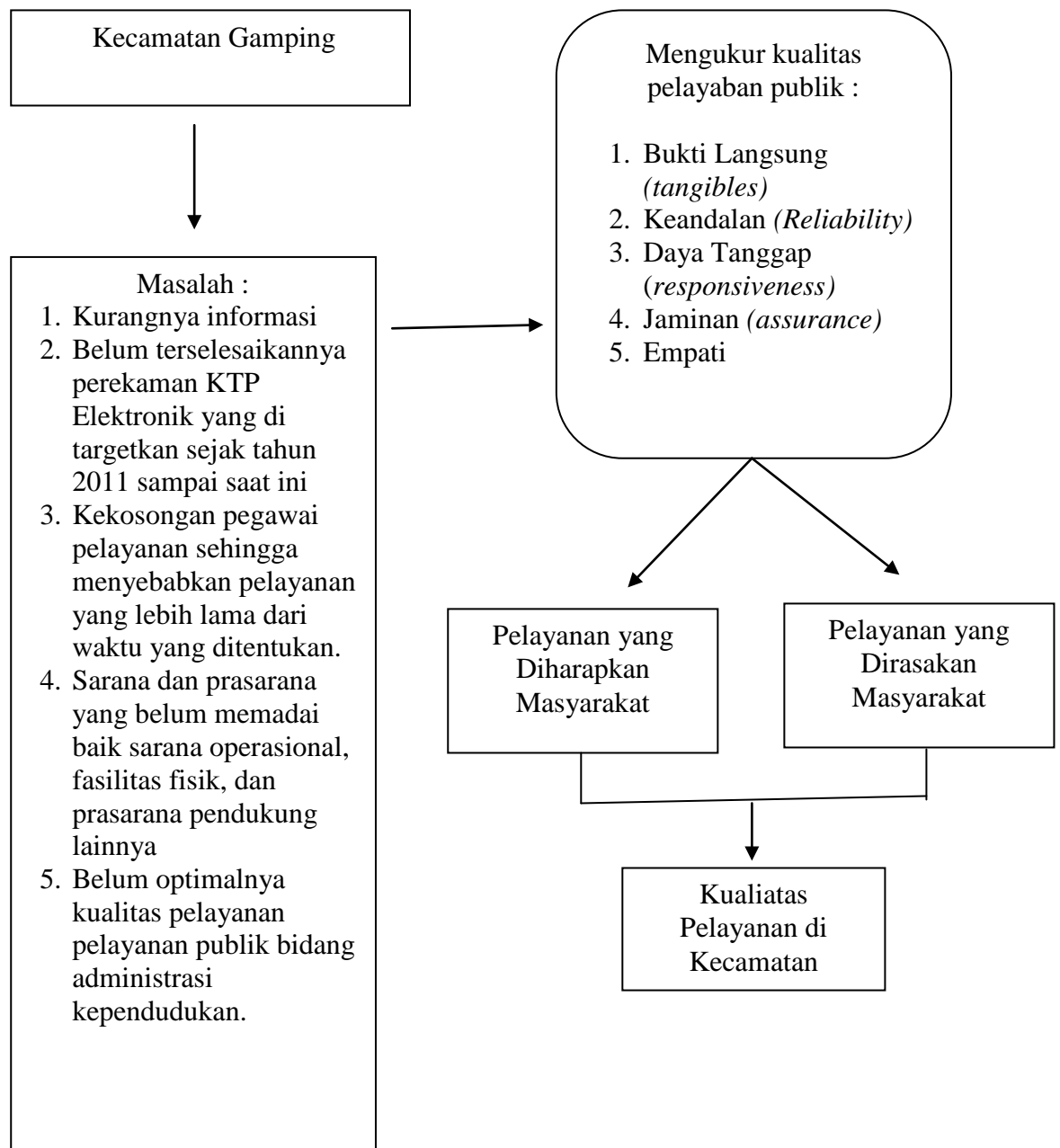
1. Bukti langsung (*tangibles*)
2. Keandalan (*reliability*)
3. Daya tanggap (*responsiveness*)
4. Jaminan (*assurance*)
5. Empati (*empaty*)

B. Penelitian yang Relevan

1. Dwi Purwanti pada tahun 2008 dengan judul penelitian “Pelaksanaan Pelayanan Publik di Puskesmas Depok II Yogyakarta”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara garis besar pelaksanaan pelayanan publik di Puskesmas Depok II Yogyakarta telah terselenggara dengan baik sesuai dengan prinsip yang ditetapkan oleh MENPAN No. 23 Tahun 2003 diantaranya meliputi prosedur pelayanan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi produk pelayanan, keamanan, tanggungjawab, sarana prasarana pelayanan, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan petugas pemberi layanan, namun masih ada beberapa permasalahan yakni kurangnya petugas pelayanan di beberapa unit yang menyebabkan petugas merangkap pekerjaan yang tidak sesuai dengan bidangnya.
2. Yusman Widi pada tahun 2008 pada skripsinya yang berjudul “Profesionalisme Aparatur Pemerintah dalam Meningkatkan Kualitas

Pelayanan Publik”. Penelitian tersebut menggunakan metode kualitatif teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik pengujian keabsahan data menggunakan triangulasi sumber dan metode. Hasil penelitian diperoleh kesimpulan sebagai berikut: 1) profesionalisme aparatur pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih belum menunjukkan hasil yang baik; 2) kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah cukup baik dengan tanggapan masyarakat yang menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan; 3) faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan profesionalisme aparatur dalam mengembangkan pelayanan publik yaitu kepemimpinan. Kompetensi pegawai serta visi–misi organisasi; 4) upaya pembinaan yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Yogyakarta dalam meningkatkan profesionalisme aparatur sudah baik.

C. Kerangka Pikir



Gambar 1 : Kerangka Pikir

Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan
Gamping

D. Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana prosedur pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Gamping?
2. Apakah waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan kecamatan Gamping ?
3. Apakah biaya yang dibebankan kepada masyarakat terperinci dengan jelas?
4. Apa produk pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Gamping ?
5. Apakah sarana prasarana kerja telah mendukung dalam proses pelayanan publik di Kecamatan Gamping ?
6. Bagaimana cara petugas dalam memberikan pelayanan di Kecamatan Gamping ?

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Desain penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini dipilih karena untuk menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta yang ada di lapangan. Dengan menggunakan desain penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif bertujuan untuk menggali mengenai fakta mengenai kualitas pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Gamping.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kecamatan Gamping Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta yang beralamat di Patukan, Ambarketawang, Gamping, Sleman. Adapun pelaksanaan penelitian pada 15 Maret s/d. 30 April 2014.

C. Informan Penelitian

Informan penelitian dipilih secara *purposive sampling*. Informan penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa informan penelitian dapat memberikan informasi dan yang selengkap-lengkapnyanya dan relevan dengan tujuan penelitian. Informan penelitian itu yaitu Kepala seksi Pelayanan

Umum sebagai informan kunci (*key informan*) yang secara langsung melakukan kegiatan di pelayanan umum dan mempunyai pengetahuan tentang bidang pelayanan umum, sedangkan informan pendukungnya yaitu petugas pelayanan dan beberapa masyarakat yang sedang melakukan pelayanan di Kecamatan Gamping.

D. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang relevan dan lengkap, penelitian ini menggunakan beberapa teknik untuk mengumpulkan data. Adapun teknik-teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Observasi

Teknik pengumpulan data dengan observasi langsung yaitu pengumpulan data dengan melihat atau mengamati secara langsung proses pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Subbagian Pelayanan umum Kecamatan Gamping. Dalam observasi langsung, pengumpulan data pencatatan yang dilakukan peneliti terhadap objek dilakukan di tempat berlangsungnya peristiwa sehingga peneliti berada bersama objek yang sedang diteliti atau diamati. Kisi – kisi dalam observasi dalam penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 1. Kisi – kisi observasi Pelayanan Publik di Kecamatan Gamping

Variabel Penelitian	Dimensi-dimensi	Indikator
Kualitas pelayanan Publik	1. Bukti langsung (<i>tangibles</i>)	1. Kebersihan dan kenyamanan ruangan pelayanan 2. Fasilitas dalam Kantor Kecamatan Gamping 3. Kerapian dan kebersihan penampilan petugas
	2. Keandalan (<i>reliability</i>)	1. Pelayanan oleh pegawai yang cepat 2. Kemampuan pegawai untuk cepat tanggap dalam menghadapi dan menyelesaikan keluhan dari masyarakat
	3. Daya tanggap (<i>responsiveness</i>)	1. Kemampuan petugas dalam membantu masyarakat yang bermasalah dengan pelayanan dan keluhan 2. Ketersediaan wadah untuk menampung aspirasi, saran dan keluhan dari masyarakat
	4. Jaminan (<i>assurance</i>)	1. Kondisi lingkungan yang aman bagi masyarakat selama di Kantor Kecamatan Gamping 2. Kemampuan pelayanan dari pegawai dalam bersikap sopan kepada masyarakat 3. Penguasaan pengetahuan pegawai dalam menjawab pertanyaan, informasi dan kebutuhan berkaitan dengan pelayanan yang disediakan
	5. Empati	1. Kepedulian pegawai untuk selalu mengutamakan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan 2. Sikap yang ditunjukkan pegawai dalam memberikan perhatian dan informasi kepada masyarakat

2. Wawancara

Metode wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur dengan menggunakan pedoman wawancara dimana telah ditetapkan terlebih dahulu masalah dan pertanyaan yang akan diajukan kepada pihak yang diwawancarai. Tujuan diadakannya wawancara dalam penelitian ini adalah untuk melengkapi dan mengecek ulang data dari hasil observasi di Kecamatan Gamping.

Wawancara dalam penelitian ini dilakukan dengan mendatangi langsung informan penelitian dan menanyakan kepada mereka beberapa hal yang berhubungan dengan pokok permasalahan. Wawancara dilakukan secara mendalam untuk memperoleh data langsung melalui serangkaian tanya jawab dengan pihak-pihak yang terkait dengan pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Gamping.

Kisi – kisi dalam wawancara dalam penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 2. Kisi – kisi wawancara Pelayanan Publik di Kecamatan Gamping

Variabel Penelitian	Indikator
Kualitas pelayanan Publik	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prosedur pelayanan publik bidang administrasi kependudukan 2. Sumber Daya Manusia yang ada di bagian pelayanan 3. Biaya yang dibebankan kepada masyarakat 4. produk pelayanan publik bidang administrasi kependudukan 5. Sarana prasarana kerja 6. Sikap dalam menyikapi saran atau masukan 7. Keluhan atau masukan dari masyarakat yang telah ditindak lanjuti 8. keamanan lingkungan di sekitar kantor 9. Hambatan yang dialami dalam pelayanan public

3. Dokumentasi

Metode ini merupakan suatu cara pengumpulan data yang menghasilkan catatan-catatan penting yang berhubungan dengan masalah yang diteliti sehingga akan diperoleh data yang lengkap, sah, dan bukan berdasarkan perkiraan dengan mengambil data yang sudah ada dan tersedia dalam catatan dokumen.

Dokumentasi ini diambil untuk memperoleh data-data, foto, serta catatan lapangan seperti peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik dalam bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Gamping.

E. Definisi Operasional

Agar penelitian ini menjadi jelas dan terarah maka peneliti memberikan batasan definisi operasional. Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi di bidang administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Gamping Kabupaten Sleman. Melalui penelitian ini peneliti berusaha menggali permasalahan-permasalahan dalam proses pelayanan publik sehingga tujuan yang diharapkan tercapai. Sebagai pedoman dalam penelitian pelayanan publik, peneliti membatasi dengan menggunakan lima indikator dalam pelayanan publik agar kualitas pelayanan dapat dicapai, yaitu : *tangible* (bukti fisik),

reliable (handal), *responsivness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati)

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis model interaktif. Analisis model interaktif memungkinkan analisis data kualitatif yang dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas sehingga datanya jenuh.

Proses pelaksanaan analisis data dilaksanakan melalui beberapa tahap. Tahap-tahap analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Reduksi data

Data yang diperoleh dari lapangan cukup banyak jumlahnya, oleh karena itu perlu dicatat secara teliti dan rinci. Untuk itu perlu dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah dalam pengumpulan data selanjutnya.

2. Penyajian data (*data display*)

Data yang telah disusun dari hasil reduksi data, kemudian disajikan dalam bentuk teks yang bersifat naratif. Penyajian data merupakan upaya penyusunan sekumpulan informasi kedalam suatu

matriks atau bentuk yang mudah dipahami. Penyajian data yang mudah dipahami adalah cara utama untuk menganalisis data kualitatif yang valid.

3. Pengambilan kesimpulan

Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah apabila tidak diketemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang diketemukan pada awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten pada saat di lapangan untuk mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikeluarkan merupakan kesimpulan yang kredibel sehingga dengan kesimpulan ini diharapkan dapat menemukan temuan baru yang sebelumnya belum ada. Temuan dapat berupa deskripsi apa gambaran suatu objek yang sebelumnya masih belum jelas, sehingga setelah diteliti menjadi jelas.

G. Teknik Keabsahan Data

Teknik pemeriksaan keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik triangulasi sumber. Teknik triangulasi sumber dilakukan dengan cara membandingkan data yang diperoleh dari hasil wawancara antara informan penelitian satu dengan informan penelitian yang lain.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini disajikan hasil penelitian yang telah dilaksanakan beserta pembahasannya. Hasil penelitian meliputi deskripsi tempat penelitian, deskripsi data penelitian, dan pembahasan hasil penelitian.

A. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Tempat Penelitian

a. Sejarah Singkat Kantor Kecamatan Gamping Sleman

Gamping adalah sebuah kecamatan di Kabupaten Sleman, propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, Indonesia berdasarkan SK Mendagri Nomor 132 Tahun 1978, yang pelaksanaannya diatur dengan SK Gubernur No. 65/KPTS/1982 dan diperkuat SK Bupati Sleman No. 25/Kep/KHD/90. Kecamatan Gamping merupakan kawasan penyangga pengembangan kota Yogyakarta ke arah barat yang mengalami perkembangan ekonomi, sosial, dan migrasi penduduk yang sangat pesat.

Pusat Kecamatan Gamping berada di dusun Patukan, desa Ambarketawang. Nama kecamatan Gamping tidak dapat dilepaskan dari keberadaan Gunung Gamping (batu kapur) yang ada di desa Ambarketawang. Gunung Gamping tersebut memiliki arti penting dalam sejarah berdirinya Keraton Yogyakarta. Pada waktu pembangunan Keraton Yogyakarta (1755-1756) Sri Sultan Hamengku

Buwono I (Panggeran Mangkubumi) mengawasi pembangunan Keraton Yogyakarta dengan bertahta sementara di Pesanggrahan Ambarketawang yang terletak di barat Gunung Gamping. Sebelum dinamai Ambarketawang oleh Sri Sultan Hamengku Buwono I, bangunan Pesanggrahan Gamping tersebut lebih dulu dikenal sebagai Pesanggrahan Gamping dan berwujud bangunan Purapara, yakni tempat singgah bagi orang yang sedang dalam perjalanan, utamanya bagi prajurit mataram.

Periode kepemimpinan Kantor Kecamatan Gamping Sleman Yogyakarta, yaitu:

- 1) Projodiredjo RW (1962-1971)
- 2) Gunawan PP (1971-1973)
- 3) R. Sumantri (1973-1976)
- 4) Djoemi Soemohardjono (1976-1977)
- 5) Ig. Sugiyo (1977-1979)
- 6) Gondo Yuwono (1979-1980)
- 7) Suryanto, SH. (1980-1987)
- 8) Drs. Setyo Budi (1987-1993)
- 9) YR. Suhardju, BA.(1993-1996)
- 10) Muqorobin Bisri, SH. (1996-2001)
- 11) Drs. Supardal (2001-2006)
- 12) Drs. Kuntadi (2006- 2009)
- 13) Drs. Budiharjo (2009 - 2013)
- 14) H. Priyo Handoyo, S.H., M.Si. (2013)

b. Letak Wilayah

Kecamatan Gamping Kabupaten Sleman merupakan salah satu kecamatan dari 17 kecamatan di Kabupaten Sleman yang terletak di barat daya Kota Sleman dengan batas wilayah sebagai berikut:

- 1) Sebelah Barat : Kecamatan Godean
- 2) Sebelah Utara : Kecamatan Mlati
- 3) Sebelah Timur : Kota Yogyakarta
- 4) Sebelah Selatan : Kecamatan Kasihan (Kabupaten Bantul)

c. Luas wilayah dan Kependudukan

Luas wilayah Kecamatan Gamping Kabupaten Sleman 29,25 km² yang terbagi dalam 5 desa, 59 dusun, 187 Rukun Warga (RW), dan 542 Rukun Tetangga (RT). Jumlah penduduk Kecamatan Gamping sampai akhir bulan Oktober 2013 adalah sebanyak 89.178 jiwa, yang terdiri dari 44.330 laki-laki dan 44.831 perempuan dengan 26.455 Kepala Keluarga.

Kecamatan Gamping memiliki dua Puskesmas, dengan lima Puskesmas pembantu, enam Apotik, dan dua Laboratorium Klinik. Sarana pendidikan di Kecamatan Gamping meliputi 44 TK, 40 SD, 1 SLB Dasar, 6 SMP, dan 6 SMA, serta 2 Perguruan Tinggi. Sarana peribadatan yang terdapat di kecamatan Gamping meliputi 91 Masjid, 76 Mushola, 4 Gereja, dan 13 Pondok Pesantren.

d. Visi dan Misi

1) Visi

Terwujudnya Kecamatan Gamping sebagai pendukung utama penyelenggaraan pemerintah daerah

2) Misi

- a) Memantapkan pengelolaan pembangunan daerah di Kecamatan
- b) Meningkatkan pelayanan masyarakat

e. Sasaran dan Tujuan

1) Sasaran

- a) Meningkatnya pengelolaan PAUD
- b) Meningkatnya pemberdayaan perempuan dan anak
- c) Meningkatnya pembinaan sosial budaya
- d) Tersedianya data bidang infrastruktur yang aktual
- e) Tersedianya data bidang ekonomi yang aktual
- f) Meningkatnya partisipasi masyarakat dan swasta dalam penyusunan perencanaan pelaksanaan pengawasan pembangunan dan kebijakan daerah
- g) Meningkatnya status desa
- h) Penerapan ketertiban, ketrentaman, dan keindahan (K3)
- i) Menjaga keamanan proses demokrasi
- j) Meningkatnya penanggulangan bencana
- k) Menciptakan kondisi keamanan dan ketertiban masyarakat

- l) Mewujudkan kehidupan masyarakat yang demokratis
- m) Mengoptimalkan ketersediaan prasarana dan sarana publik
- n) Meningkatkan kapasitas pelayanan pemerintah kecamatan

2) Tujuan

- a) Meningkatkan pengelolaan pembangunan daerah di kecamatan
- b) Menjaga ketertiban, ketentraman, keindahan (K3)
- c) Meningkatkan kapasitas Pemerintahan Kecamatan

f. Tugas Pokok dan Fungsi

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Sleman Nomor 9 Tahun 2009 tentang organisasi Perangkat ditindaklanjuti dengan Peraturan Bupati Sleman Nomor 51 Tahun 2009 tentang Uraian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Kecamatan Gamping sebagai berikut:

- 1) Kecamatan Gamping merupakan wilayah kerja Camat sebagai perangkat daerah yang dipimpin oleh Camat yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah
- 2) Kecamatan Gamping mempunyai tugas melaksanakan kewenangan pemerintah yang dilimpahkan oleh Bupati untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah dan menyelenggarakan tugas umum pemerintahan
- 3) Dalam menyelenggarakan tugas Kecamatan Gamping mempunyai:

- a) Perumusan kebijakan teknis sebagian urusan otonomi daerah dan tugas umum pemerintahan
- b) Pelaksanaan tugas sebagian urusan otonomi daerah dan tugas umum pemerintahan
- c) Penyelenggaraan pelayanan umum
- d) Pembinaan dan pengkoordinasian wilayah
- e) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

g. Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Gamping Sleman

Uraian tugas dan fungsi masing-masing satuan organisasi Kecamatan Gamping Sleman Yogyakarta adalah sebagai berikut:

a) Camat

Camat mempunyai tugas melaksanakan pelimpahan sebagian kewenangan pemerintah kepada kecamatan, mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat, mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat, mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban, mengkoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan, mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum, mengkoordinasikan penyelenggaraan pemerintahan di tingkat kecamatan, membina penyelenggaraan pemerintahan desa, melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang

lingkup tugasnya dan atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintah desa.

- b) Sekretariat mempunyai tugas menyelenggarakan urusan umum, kepegawaian, keuangan, perencanaan, evaluasi dan mengkoordinasikan pelaksanaan tugas satuan organisasi.

Sekretariat dalam melaksanakan tugas mempunyai fungsi:

- (1) Penyusunan rencana kerja Sekretariat
- (2) Perumusan kebijakan teknis Sekretariat
- (3) Penyelenggaraan urusan umum
- (4) Penyelenggaraan urusan kepegawaian
- (5) Penyelenggaraan urusan keuangan
- (6) Penyelenggaraan urusan perencanaan dan evaluasi
- (7) Pengkoordinasian penyelenggaraan tugas satuan organisasi
- (8) Evaluasi dan penyusunan laporan pelaksanaan rencana kerja Sekretariat

- c) Subbagian Umum dan Kepegawaian mempunyai tugas menyelenggarakan urusan umum dan kepegawaian

Subbagian Umum dan Kepegawaian dalam melaksanakan tugas mempunyai fungsi:

- (1) Penyusunan rencana kerja Subbagian Umum dan Kepegawaian
- (2) Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis urusan umum dan kepegawaian

- (3) Penyelenggaraan urusan surat-menyurat, kearsipan, kepustakaan, dokumentasi, informasi, perlengkapan, dan rumah tangga.
- d) Subbagian Keuangan, Perencanaan, dan evaluasi mempunyai tugas menyelenggarakan urusan keuangan, perencanaan dan evaluasi
 Subbagian Keuangan, Perencanaan, dan Evaluasi dalam melaksanakan tugas mempunyai fungsi:
 - (1) Penyusunan rencana kerja Subbagian Keuangan, Perencanaan, dan Evaluasi
 - (2) Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis urusan keuangan
 - (3) Perencanaan anggaran, perbendaharaan, pembukuan, dan penyusunan laporan keuangan
 - (4) Pengkoordinasian penyusunan rencana kerja
 - (5) Penyelenggaraan evaluasi pelaporan
 - (6) Evaluasi dan penyusunan laporan pelaksanaan rencana kerja Subbagian Keuangan, Perencanaan, dan Evaluasi
- e) Seksi Pemerintahan mempunyai tugas menyelenggarakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan dan melaksanakan pengkoordinasian dan pembinaan penyelenggaraan pemerintahan

Seksi Pemerintahan dalam melaksanakan tugas mempunyai fungsi:

- (1) Penyusunan rencana kerja Seksi Pemerintahan
 - (2) Perumusan kebijakan teknis pemerintahan
 - (3) Pengkoordinasian kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan
 - (4) Pembinaan pemerintahan
 - (5) Penyelenggaraan dan pengkoordinasian pelayanan pertanahan
 - (6) Pembinaan kelembagaan lembaga masyarakat desa
 - (7) Penyelenggaraan fasilitas pelayanan pajak bumi dan bangunan
 - (8) Penyelenggaraan sebagian urusan otonomi daerah di bidang pemerintahan yang dilimpahkan
 - (9) Evaluasi dan penyusunan laporan pelaksanaan rencana kerja Seksi Pemerintahan
- f) Seksi Ketentraman dan Ketertiban mempunyai tugas menyelenggarakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan dan melaksanakan pengkoordinasian dan pembinaan penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban

Seksi Ketentraman dan Ketertiban dalam melaksanakan tugas mempunyai fungsi:

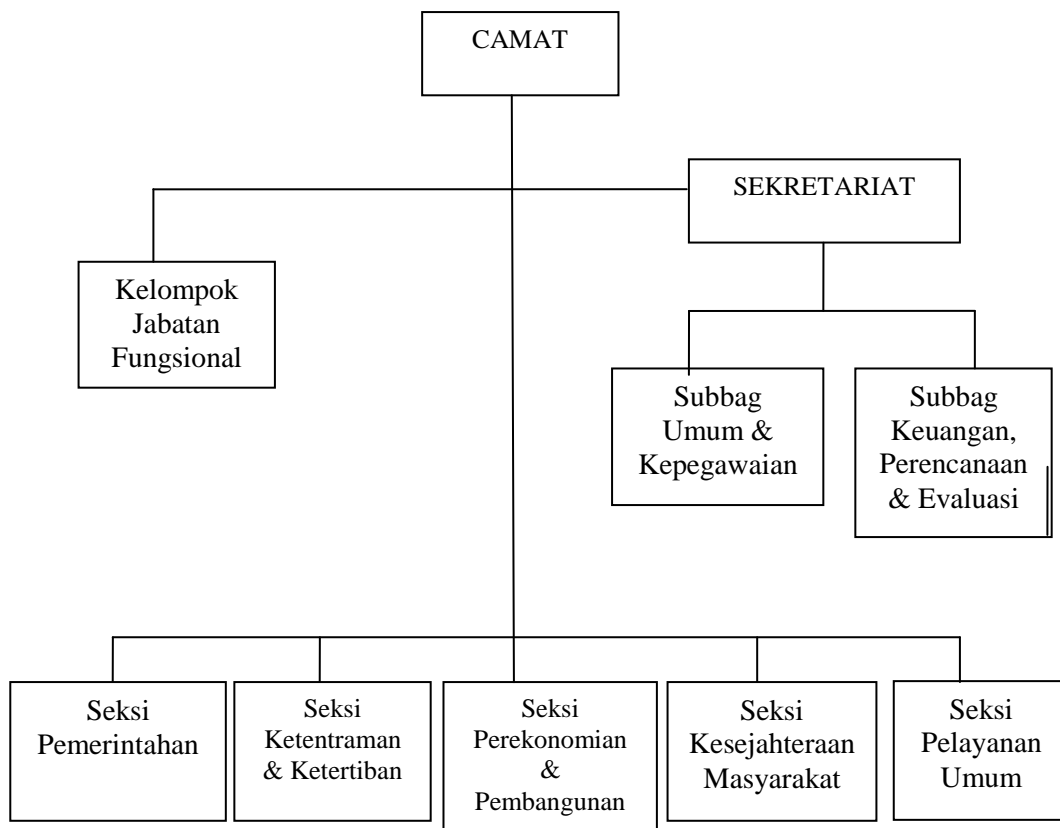
- (1) Penyusunan rencana kerja seksi ketentraman dan ketertiban
 - (2) Perumusan kebijakan teknis ketentraman dan ketertiban
 - (3) Pengkoordinasian dan pembinaan ketentraman dan ketertiban
 - (4) Pengkoordinasian dan penyelenggaraan penegakan peraturan perundang-undangan
 - (5) Pengkoordinasian dan pembinaan kesatuan bangsa
 - (6) Pengkoordinasian dan pembinaan perlindungan masyarakat
 - (7) Pengkoordinasian dan penyelenggaraan penanggulangan dan penanganan bencana
 - (8) Penyelenggaraan urusan otonomi daerah di bidang ketentraman dan ketertiban yang dilimpahkan
 - (9) Evaluasi dan penyusunan laporan pelaksanaan rencana kerja Seksi Ketentraman dan Ketertiban
- g) Seksi Perekonomian dan Pembangunan mempunyai tugas menyelenggarakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan dan melaksanakan pengkoordinasian, pembinaan, dan pengembangan perekonomian dan Pembangunan
- Seksi Perekonomian dan Pembangunan dalam melaksanakan tugas mempunyai fungsi:
- (1) Penyusunan rencana kerja Seksi Perekonomian dan Pembangunan

- (2) Perumusan kebijakan teknis perekonomian dan pembangunan
 - (3) Pengkoordinasian dan fasilitas pengembangan ekonomi masyarakat
 - (4) Pengkoordinasian dan pembinaan pengelolaan lingkungan hidup dan sumber daya alam
 - (5) Pengkoordinasian dan penyelenggaraan perencanaan dan pengendalian pembangunan
 - (6) Pengkoordinasian pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum
 - (7) Penyelenggaraan fasilitas pelayanan bantuan perekonomian dan pembangunan
 - (8) Penyelenggaraan urusan otonomi daerah di Bidang Perekonomian dan Pembangunan yang dilimpahkan
 - (9) Evaluasi dan penyusunan laporan pelaksanaan rencana kerja Seksi Perekonomian dan Pembangunan
- h) Seksi Kesejahteraan Masyarakat mempunyai tugas menyelenggarakan kewenangan pemerintah yang dilimpahkan dan melaksanakan pengkoordinasian, pembinaan, dan pengembangan kesejahteraan masyarakat
- Seksi Kesejahteraan Masyarakat dalam melaksanakan tugas mempunyai fungsi:
- (1) Penyusunan rencana kerja Seksi Kesejahteraan Masyarakat

- (2) Perumusan kebijakan teknis kesejahteraan masyarakat
 - (3) Pengkoordinasian pengembangan pendidikan non formal dan informal
 - (4) Pengkoordinasian dan pembinaan seni dan budaya
 - (5) Pengkoordinasian dan pembinaan kesehatan dan keluarga berencana
 - (6) Pengkoordinasian dan pembinaan pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak
 - (7) Pengkoordinasian pelayanan sosial dan keagamaan
 - (8) Pengkoordinasian penanggulangan kemiskinan
 - (9) Pengkoordinasian perluasan kesempatan kerja dan pelatihan tenaga kerja
 - (10) Pengkoordinasian dan pembinaan kepemudaan dan keolahragaan
 - (11) Penyelenggaraan urusan pelayanan bantuan sosial
 - (12) Penyelenggaraan urusan otonomi daerah bidang kesejahteraan masyarakat yang dilimpahkan
 - (13) Evaluasi dan penyusunan laporan pelaksanaan rencana kerja Seksi Kesejahteraan Masyarakat
- i) Seksi Pelayanan Umum
- Seksi Pelayanan Umum mempunyai tugas melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil, surat-

surat keterangan serta rekomendasi dan legalisasi perijinan dalam rangka pelayanan umum.

Adapun Bagan Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Gamping Sleman Yogyakarta dapat dilihat pada gambar 2 berikut ini:



Gambar 2. Bagan Struktur Organisasi Kecamatan

_____ : Garis Komando

Keterangan:

- a) Sekretariat dipimpin oleh sekretaris yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Camat
- b) Setiap seksi dipimpin oleh kepala yang berada di bawah dan bertanggung

jawab kepada Camat melalui Sekretaris. Setiap subbagian dipimpin oleh kepala yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Sekretaris

h. Kondisi Perangkat Kecamatan Gamping

Jumlah pegawai Kecamatan Gamping dari tahun 2013 sebanyak 34 orang dengan perincian jabatan struktural 7 orang, staf 27 orang.

1) Susunan Pejabat struktural Kecamatan Gamping:

- a) Camat : H. Priyo Handoyo, SH., M. Si.
- b) Sekcam : Drs. Sarjono
- c) Kasi Pemerintahan : Tamzis Sarwana, S. Sos
- d) Kasi Ekobang : Drs. Bitjo Ginting
- e) Kasi Trantib : Senu Haryanto, SH
- f) Kasi Kesmas : Feri Istanto, M. Ec. Dev
- g) Kasi Pelayanan : F. Suparmo, S. Sos
- h) Kasubag Keuangan : -
- i) Kasubag Umum : Suhardono, S. Sos

2) Susunan Staf Kecamatan Gamping

- a) Staf Sekretariat : 7 orang
- b) Staf Pemerintahan : 9 orang
- c) Staf Ekobang : 3 orang
- d) Staf Pelayanan : 5 orang
- e) Staf Kesmas : 3 orang
- f) Staf Trantib : 6 orang
- g) Petugas Fungsional : - orang

h) Petugas Instansi Vertikal : - orang

i) Petugas Tidak Tetap : - orang

Tabel. 3 Data Pegawai Kecamatan Gamping Menurut Tingkat Pendidikan

NO.	KECAMATAN	PENDIDIKAN						Jumlah
		S-2	S-1	Dipl	SLTA	SLTP	SD	
1.	Camat		1					1
2.	Sekretaris Kecamatan		1					1
3.	Seksi Pemerintahan		2	1	6			9
4.	Seksi Trantib		1		5			6
5.	Seksi Ekobang		1		2			3
6.	Seksi Kesmas	1			1	1		3
7.	Seksi Pelayanan Umum		2		3			5
8.	Sub Bag. Umum & Kepeg		1		3			4
9.	Sub Bag. Keu. Prnc & Ev				2			2
Jumlah		1	9	1	22	1		34

Sumber: Profil Kecamatan Gamping

Berdasarkan Tabel. 3 dapat dilihat bahwa jumlah pegawai di Kecamatan Gamping sebanyak 34 orang , 1 orang diantaranya lulusan S2, 9 orang lulusan S1, 1 orang lulusan Diploma, 22 orang lulusan SLTA dan sisanya 1 orang lulusan SLTP. Sehingga dapat disimpulkan bahwa masih banyak pegawai di Kecamatan Gamping yang berpendidikan rendah.

Tabel. 4 Data Pegawai Kecamatan Gamping Menurut Jenis Kelamin

NO.	Pegawai Pada Sekretariat / Seksi	Jenis Kelamin		Jumlah
		Pria	Wanita	
1.	Camat	1	-	1
2.	Sekretariat (Sub Bag. Umum & Kepeg dan Sub Bag. Keu. Prnc & Ev)	3	4	7
3.	Seksi Trantib	6	-	6
4.	Seksi Pelayanan Umum	3	2	5
5.	Seksi Kesmas	3	-	3
6.	Seksi Ekobang	3	-	3
7.	Seksi Pemerintahan	6	3	9
Jumlah		25	9	34

Sumber: Profil Kecamatan Gamping

Berdasarkan Tabel. 4 dapat dilihat bahwa dari jumlah 34 orang pegawai terdiri dari 25 orang pegawai berjenis kelamin laki-laki dan 9 orang pegawai berjenis kelamin perempuan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa perbandingan pegawai laki-laki dan pegawai perempuan lebih banyak pegawai berjenis kelamin laki-laki.

2. Bagian Pelayanan Umum di Kecamatan Gamping

Bagian Pelayanan Umum mempunyai tugas melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil, surat-surat keterangan serta rekomendasi dan legalisasi perijinan dalam rangka pelayanan umum.

Bagian pelayanan umum mempunyai fungsi:

- 1) Penyusunan program kerja bagian pelayanan umum;
- 2) Penyusunan pedoman dan petunjuk teknis pembinaan pelayanan di bidang pelayanan umum dan kependudukan;
- 3) Pelaksanaan pelayanan umum dan administrasi kependudukan;

- 4) Pelayanan administrasi surat-menyurat yang dibutuhkan masyarakat;
- 5) Pembinaan administrasi kependudukan desa dan kelurahan; dan
- 6) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh camat sesuai dengan bidang tugasnya.

a. Jam Kerja Pelayanan

Senin s/d Kamis : 08.00 – 14.45 WIB
 (istirahat 12.00 – 13.00 WIB)

Jum'at : 08.00 – 13.45 WIB
 (istirahat 11.30 - 13.00 WIB)

b. Jenis Pelayanan

Kecamatan adalah wilayah administratif diatas Kelurahan/Desa sebagai instansi pemerintah yang sering dikunjungi masyarakat dalam kegiatan pelayanan. Pelayanan yang diberikan oleh kecamatan Gamping Kepada masyarakat adalah sebagai berikut:

Tabel 5. Jenis Pelayanan Kecamatan Gamping

No.	Jenis Pelayanan
A.	Pelayanan Administrasi Kependudukan
1	Permohonan KTP
2	Kipem
3	Permohonan KK
4	Legalisasi surat-surat umum
	a. Legalisasi foto copy KTP/KK
	b. Legalisasi Surat Keterangan
B.	Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil
1	Pengajuan Akte Kelahiran
2	Pengajuan Kematian
3	Permohonan Pindah Penduduk

4	Permohonan Masuk Penduduk
C.	Pelayanan Umum
1	Legalisasi Pengajuan Kredit Bank
2	Permohonan Ijin HO
3	Permohonan Ijin IMB
4	Permohonan SKCK
5	Permohonan Ijin Keramain
6	Keringanan Berobat
7	Legalisasi Nikah, Talak, Cerai, Rujuk dan Belum Pernah Nikah
8	Legalisasi Dispensasi Nikah
9	Ijin Penelitian
10	Proposal Bantuan Bupati (Kesmas)
11	Proposal Bantuan Lin-lain
12	Proposal Bantuan Penguatan Modal
13	Proposal bantuan Gotong Royong
14	Proposal Bantuan Pembangunan / Aspal
15	Proposal SPAH
16	Proposal Bantuan Irigasi
17	Informasi Publik

Sumber: Hasil Penelitian Lapangan

Berdasarkan tabel 5 mengenai berbagai jenis pelayanan yang ada di Kecamatan Gamping dan yang paling sering Jenis Pelayanan yang umum dilakukan masyarakat Gamping adalah sebagaimana dimaksudkan diatas.

c. Biaya Pelayanan Administrasi Kependudukan

Tata pengelolaan biaya, antara lain menekankan bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan perlu dilakukan [engelolaan dana / biaya yang berkaitan dengan kegiatan pelayanan secara tertib, lengkap dan jelas dengan tanda bukti maupun rincian biaya. Dibawah ini disajikan retribusi yang harus dibayarkan dalam pembuatan Administrasi kependudukan di Kecamatan Gamping.

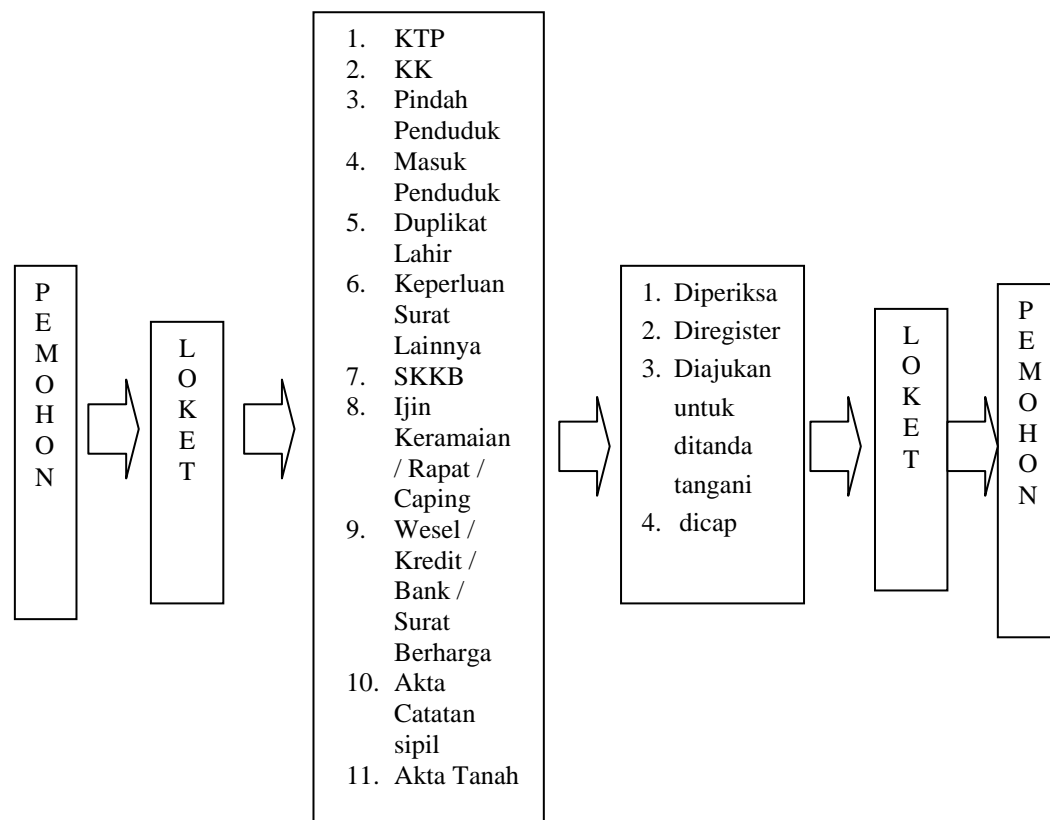
Tabel 6. Retribusi Menurut Keperluannya

No.	Jenis Dokumen	Standar Waktu	Biaya
1.	KTP	3 hari	Rp 6.000,00
2.	SKTS	3 hari	Rp 2.000,00
3.	KK	4 hari	Rp 3.000,00

Sumber : Data lapangan, dan hasil wawancara

Berdasarkan Tabel 6 diatas dapat diketahui bahwa besarnya biaya pelayanan berbeda-beda sesuai dengan jenis pelayanannya. Sebelum diterbitkan surat Bupati Sleman No. 974/0417 biaya pelayanan diatas masih berlaku. Namun setelah tanggal 5 Maret 2014 dengan surat Bupati Sleman No. 974/0417 biaya dokumen tersebut dihapuskan, sehingga pengurusan administrasi kependudukan tersebut digratiskan.

d. Penyelenggaraan Pelayanan Di Kecamatan Gamping



Gambar 3. : Mekanisme Pelayanan Satu Pintu di Kecamatan Gamping

Berdasarkan Gambar 3 dapat terlihat bahwa penyelenggaraan Pelayanan di Kecamatan menggunakan mekanisme pelayanan satu pintu dimana pemohon/ masyarakat yang datang kemudian menuju loket melakukan pembuatan seperti (KTP, KK, Pindah Penduduk, Masuk Penduduk, Duplikat Lahir, Keperluan Surat Lainnya, SKKB, Ijin Keramaian / Rapat / Caping, Wesel / Kredit / Bank / Surat Berharga, Akta Catatan sipil, Akta Tanah, Surat – surat Keterangan Lainnya), kemudian petugas pelayanan melakukan pemeriksaan peregiteran, kemudian diajukan untuk ditanda tangani, setelah selesai dicap, kemudian berkas kembali ke loket baru kemudian diserahkan ke pemohon.

e. Persyaratan Pelayanan Administrasi Kependudukan

Adapun yang menjadi objek penelitian dalam hal ini adalah pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Gamping yang meliputi pelayanan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Keterangan Tingal Sementara (SKTS)

1) Kartu Keluarga (KK)

Kartu keluarga adalah kartu yang memuat nama – nama anggota keluarga yang secara kemasyarakatan menjadi tanggung jawab kepala keluarga di berikan atau dikeluarkan oleh lurah dan di tanda tangani oleh kepala keluarga, RT, RW, dan Lurah.

Adapun yang menjadi persyaratan untuk mengurus Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Gamping sebagai berikut :

- a) Melampirkan Kartu Keluarga (KK) asli jika melakukan pergantian atau perubahan.
- b) Foto copy ijasah, surat nikah,akte kelahiran jika ada perubahan.
- c) Melampirkan keterangan lahir dari bidang jika ada penambahan.
- d) Melampirkan surat keterangan pindah dari luar daerah.
- e) Melampirkan surat keterangan pindah jika antar kelurahan dan kecamatan dari kelurahan atau kecamatan bersangkutan.

2) Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP)

Kartu Tanda Penduduk Elektronik, selanjutnya disingkat e-KTP adalah identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksanaan yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Adapun yang menjadi persyaratan untuk mengurus Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kecamatan Gamping sebagai berikut :

- a) Berusia 17 tahun
- b) Menunjukkan surat pengantar dari kepala desa/kelurahan

- c) Mengisi formulir F1.01 (bagi penduduk yang belum pernah mengisi/belum ada data di sistem informasi administrasi kependudukan) ditanda tangani oleh kepala desa/kelurahan
- d) Foto kopi Kartu Keluarga (KK)

Prosedur

- a) Pemohon datang ketempat pelayanan
- b) Petugas melakukan verifikasi data penduduk dengan basis data
- c) Petugas mengambil foto pemohon secara langsung
- d) Pemohon membubuhkan tanda tangan pada alat perekam tandatangan
- e) Selanjutnya dilakukan perekaman sidik jari dan pemindaian retina mata
- f) Petugas membubuhkan tandatangan dan stempel pada surat panggilan yang sekaligus sebagai bukti bahwa penduduk telah melakukan perekaman foto,tanda tangan dan sidik jari
- g) Pemohon dipersilahkan pulang untuk menunggu hasil proses pencetakan 2 minggu setelah pembuatan

3) Surat Keterangan Tinggal Sementara (SKTS)

Adapun yang menjadi persyaratan untuk mengurus Surat Keterangan Tinggal Sementara (SKTS) di Kecamatan Gamping sebagai berikut :

- a) Surat Pengantar dari RT dan RW;
- b) Blangko/Data Isian Surat Keterangan Tinggal Sementara;
- c) Fotocopy Kartu Pelajar/Mahasiswa;
- d) Fotocopy KTP atau Surat Jalan dari daerah asal;
- e) Pas Photo 4 x 6 cm sebanyak 2 (dua) lembar;
- f) Surat Keterangan dari Perusahaan bagi pekerja;
- g) Surat Keterangan dari Organisasi/Paguyuban bagi Pedagang

Kaki Lima.

3. Deskripsi Data Penelitian

Kecamatan Gamping sebagai instansi pemerintah yang senantiasa memberikan pelayanan dan meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat khususnya di Kecamatan Gamping. Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan diketahui dari lima dimensi yang terdiri dari bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) serta empati (*empathy*). Dengan dimensi-dimensi pelayanan tersebut, Kecamatan Gamping berusaha memberikan pelayanan melalui langkah-langkah sebagai berikut :

a. Bukti Fisik (*tangibles*)

Kualitas pelayanan akan langsung terasa bagus apabila bukti langsung ini diperhatikan, karena hal ini berhubungan dengan penilaian pertama dari masyarakat. Masyarakat yang datang ke kantor kecamatan akan langsung dihadapkan dengan penilaian fasilitas yang ada dan kebersihan kantor, sehingga kenyamanan masyarakat akan langsung terasa.

Untuk mengatasi kekurangan-kekurangan pada dimensi tangibles (bukti langsung) diperlukan adanya penambahan atau pengadaan meja dan kursi, penataan ruang tunggu yang lebih baik, menjaga kebersihan kantor, dilakukan pengadaan alat pendingin ruangan (*air conditioner*), penyediaan tempat sampah, memberikan larangan untuk tidak merokok dalam ruangan, terlebih khusus kepada para aparat kantor kecamatan, penataan atau pengadaan papan informasi/brosur/leaflet yang dapat membantu masyarakat dalam pengurusan administrasi di kantor kecamatan.

b. Keandalan (*reliability*)

Hambatan atau kekurangan yang ditemukan di Kantor Kecamatan Gamping adalah lambatnya pengurusan administrasi. Hal ini dikarenakan terbatasnya jumlah pegawai. Kurangnya jumlah pegawai mengakibatkan penyelesaian pengurusan administrasi menjadi lambat, karena satu orang pegawai menangani atau mengurus lebih dari satu jenis pekerjaan. Di

samping kuantitas pegawai yang kurang, kualitas dari pegawai yang ada pun masih rendah. Menghadapi masalah ini, diperlukan adanya penambahan jumlah pegawai serta peningkatan kualitas pegawai seperti keilmuan atau wawasan serta kreativitas pegawai melalui peningkatan pendidikan atau pelatihan baik formal maupun nonformal yang mengacu pada peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan serta memperhatikan ketepatan sasaran.

c. Daya Tanggap (*responsiveness*)

Aspek daya tanggap yang harus diberikan oleh suatu kantor pelayanan terhadap masyarakat yaitu dengan memberikan respon yang baik, cepat dan tanggap dalam menanggapi setiap keluhan masyarakat serta memberikan pelayanan yang maksimal khususnya dalam setiap pelayanan di Kecamatan Gamping. Hal ini akan menimbulkan rasa puas kepada masyarakat sebagai pengguna jasa.

d. Jaminan (*assurance*)

Dimensi jaminan adalah dimensi dari kualitas pelayanan yang berkaitan dengan pengetahuan dan keramahan petugas pemberi layanan serta kemampuan mereka untuk menginspirasi kepercayaan dan kenyamanan bagi pengguna layanan. Aspek ini salah satu yang paling diharapkan masyarakat. Petugas yang ramah akan menjadi salah satu faktor pendukung bagi pengguna layanan

untuk memberikan penilaian yang baik atas pelayanan yang disajikan.

Persyaratan pelayanan umum sebaiknya tidak dibatasi pada hal-hal yang langsung berkaitan dengan pencapaian sasaran pelayanan karena tetap belum memperhatikan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan, masih ditemukan adanya pengulangan pemenuhan kelengkapan persyaratan dalam hal proses pelayanannya mempersyaratkan kelengkapan persyaratan dari satuan kerja / instansi pemerintah lain yang berkaitan. Kondisi ini membuat masyarakat menganggap bahwa aparat berbelit-belit dan sering tidak sopan karena membuat masyarakat harus bolak-balik untuk melengkapi berkasnya.

Diharapkan aparat pemerintah dapat lebih konsisten melaksanakan pelayanan dengan tidak membedakan masyarakat yang dilayani sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan publik yang diterima. Diharapkan adanya suatu standar layanan yang ditetapkan oleh pemerintah yang mengatur tentang keramahan dan kesopanan para aparat selama melayani masyarakat yang membutuhkan pelayanan publik.

e. Empati (*empathy*)

Proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat baik diminta maupun tidak diminta. Keinginan masyarakat adalah dilayani

dengan jujur. Oleh karena itu aparat yang bertugas harus memberikan penjelasan dengan sejujur-jujurnya, apa adanya dalam peraturan atau norma-norma, jangan menakut nakuti, jangan merasa berjasa dalam memberikan pelayanan agar tidak timbul keinginan untuk mengharapkan imbalan dari masyarakat.

Diharapkan bagi para aparat pemerintah khususnya Kecamatan Gamping untuk dapat lebih meningkatkan keramahan dan kualitas dalam melayani masyarakat dalam berbagai kepengurusan, sehingga bisa terjalin hubungan yang baik antara aparat pelaksana pelayanan publik dengan masyarakat yang melakukan pengurusan pelayanan administrasi kependudukan.

B. Deskripsi Hasil Penelitian dan Pembahasan

Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat deskriptif tentang kualitas penyelenggaraan pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kecamatan Gamping, sehingga peneliti berusaha untuk menggali, mengungkap kemudian mendeskripsikannya. Hasil penelitian ini berupa data-data yang diperoleh melalui wawancara, dokumentasi, dan observasi.

1. Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Gamping

Pelayanan publik saat ini menjadi bagian kebutuhan setiap masyarakat. Setiap birokrasi publik perlu berupaya untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada masyarakat pengguna layanan.

Pelayanan publik pemerintah dalam hal ini kantor kecamatan Gamping, saat ini dirasakan semakin perlu untuk dibenahi dan ditingkatkan, terlebih dalam era seperti ini. Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih baik merupakan suatu keharusan yang harus segera dilakukan untuk menciptakan pelayanan lebih efisien, efektif dan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan dapat dilihat dari beberapa aspek, yaitu:

a. Aspek bukti Fisik (*tangible*) di Bagian Pelayanan Umum Kecamatan Gamping

Dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas perlu dilakukan perubahan dan perbaikan yang mengarah pada kepuasan masyarakat. Salah satu aspek yang harus diperbaiki dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu masalah fasilitas layanan. Peranan sarana pelayanan sangat penting dan salah satu yang sangat berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik karena dengan adanya sarana pelayanan yang memadai dapat membuat pelayanan pada masyarakat dapat lebih memberikan kenyamanan dan kepuasan selama berada di ruangan pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dalam aspek bukti fisik (*tangible*) Kecamatan Gamping memiliki luas ruang $8 \times 6 \text{ m}^2$ untuk kapasitas jumlah petugas pelayanan 5 orang. Ruangan

pelayanan terdapat meja meja pelayanan, meja kerja, alat perekam Kartu Tanda Penduduk Elektronik berjumlah 2 set dan kursi panjang yang diperuntukan bagi masyarakat yang menunggu pelayanan.

Hasil wawancara tentang sarana ruang tunggu pelayanan di Kecamatan Gamping dengan masyarakat yang sedang membuat surat keterangan untuk menikah Bapak Suhariyanto mengatakan “masih kurang mb, seharusnya disediakan meja sehingga kalau untuk menulis itu ada mejanya. Kursinya juga kurang seperti tadi banyak antrian sampai ada yang nunggu di luar”. Hal ini senada dengan yang dikemukakan petugas pelayanan yaitu Bapak Wahyuri sebagai berikut: “Kalau untuk sarana prasarana anda juga bisa melihat sendiri disini, menurut saya sarana prasarananya belum memadai dapat dilihat dari kursi di ruang tunggu ini masih sangat minim dan ruangan yang sangat terbatas. Kami sudah mengusahakan pengadaan barang namun sampai saat ini belum terealisasi”.

Mengenai kelengkapan peralatan serta sarana ruang tunggu belum lengkap khususnya untuk kursi dan meja untuk menunggu, sarana informasi seperti brosur dan pamflet belum tersedia. Fasilitas penunjang seperti mesin foto copy belum tersedia dan penggunaan genset saat listrik mati belum dioptimalkan.

Dari hasil wawancara dan observasi dapat diketahui bahwa pihak Kantor kecamatan Gamping belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti masih sedikitnya kursi di ruang tunggu, belum adanya meja untuk menulis di ruang tunggu, sarana informasi yang belum tersedia. Fasilitas seperti genset kurang dioptimalkan sehingga ketika listrik mati maka proses pelayanan pun juga akan berhenti total yang artinya masyarakat tidak dapat mendapatkan pelayanan.

Dari pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa Kecamatan Gamping khususnya bagian pelayanan masih perlu adanya peningkatan fasilitas fisik serta kelengkapan sarana dan prasarana yang memadai demi peningkatan pelayanan administrasi kependudukan. Hal tersebut sesuai dengan salah satu prinsip pelayanan yang tercantum dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyedia sarana teknologi telekomunikasi dan informatika dan UU No. 25 Tahun 2009 dijelaskan bahwa penyediaan fasilitas dan sarana prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

b. Aspek keandalan (*reliability*) di Bagian Pelayanan Umum Kecamatan Gamping

Semakin tingginya kebutuhan masyarakat akan pelayanan ini perlu diimbangi dengan pelayanan yang maksimal dan cepat yang menuntut aparatur untuk cekatan dalam bekerja. Keandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, seperti ketepatan waktu, kecepatan dan kecermatan dalam penyelesaian pelayanan. Keandalan disini merupakan sejauh mana para aparatur dapat secara cepat, tepat dan kecermatan dalam setiap pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat kehandalan dan profesionalisme dalam memberikan suatu jasa dengan segera, akurat dan memuaskan sangat diperlukan agar terciptanya kepuasan dalam diri pelanggan. Kemampuan suatu Kantor Instansi Pemerintah pemberi jasa untuk memberikan pelayanan sebagaimana yang dijanjikan dengan tepat waktu, akurat, dan terpercaya serta memberikan pelayanan yang sama adalah merupakan salah satu elemen penting yang harus dimiliki oleh pemberi jasa layanan.

Dari hasil penelitian terungkap bahwa masyarakat Kecamatan Gamping merasa puas dengan pelayanan yang di berikan Bagian Pelayanan Umum Kecamatan Gamping dalam aspek *reliability*

(kehandalan) mengenai kehandalan dalam menangani setiap keluhan masyarakat, handal dalam segi waktu dan ketepatan proses pelayanan seperti yang disampaikan bapak Imam Sumantri “Prosedurnya mudah, saya cuma nyerahin syarat-syarat ke petugasnya dan mengikuti instruksi yang diberikan petugas dalam pembuatan KK, sehingga pelayanannya jadi cepat”.

Dari hasil wawancara dari masyarakat mengenai kecepatan petugas dalam melayani masyarakat di kecamatan Gamping, untuk itu peneliti mewawancarai Kepala Pelayanan Umum yaitu Bapak Suparmo sebagai berikut: “Terkait dengan pelayanan publik bidang administrasi kependudukan saya rasa cukup mudah asal masyarakat membawa syarat-syarat yang dibutuhkan saat akan melaksanakan pelayanan. Naman masih ada juga masyarakat yang belum paham dengan prosedurnya sehingga masih banyak yang datang dengan tidak membawa persyaratan yang lengkap sehingga masyarakat harus melengkapi syaratnya kembali”. Hal itu dipertegas lagi dengan hasil wawancara dengan ibu Sri Lestari yang menyatakan bahwa “waktu yang ditetapkan, yaitu untuk KTP selama 3 hari, SKTS selama 3 hari dan KK selama 4 hari. Dan pelayanan yang sifatnya rekomendatif dan legalisasi langsung dapat ditunggu hari itu juga, misalnya legalisasi KK danKTP, permohonan akta kelahiran, kematian, dll”

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa prosedur pembuatan administrasi kependudukan sebenarnya mudah selama persyaratan serta berkas yang dibutuhkan sudah lengkap. Dalam penyelesaian pekerjaan sendiri lama atau cepatnya berkas itu selesai sangat bergantung pada pemohon sendiri. Hal utama yang sering menimbulkan keterlambatan adalah kekurangan kelengkapan berkas yang dibawa oleh pemohon sendiri sehingga membutuhkan waktu lebih dalam proses penyelesaian.

c. Aspek daya tanggap (*responsiveness*) di Bagian Pelayanan Umum Kecamatan Gamping

Responsivitas pegawai sangat diperlukan dalam pelayanan publik karena hal ini menjadi bukti serta tindakan nyata yang dilakukan organisasi dalam menjawab serta mengenali kebutuhan dan aspirasi dari masyarakat. Daya tanggap disini dapat berarti respon atau kesigapan petugas dalam membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Untuk mengetahui tanggapan masyarakat terkait daya tanggap petugas pelayanan di Kecamatan Gamping peneliti mewawancarai Bapak Suhariyanto “Sudah baik mb, saya tanya tentang persyaratan sama pegawai dilayani dengan baik”. Hal ini pertegas dengan pengunjung lainnya yang menyatakan bahwa “pegawai yang melayani saya sudah cukup baik, beliau menanyakan apakah

syarat-syarat untuk mengurus KK sudah dibawa semua”. Dengan keadaan seperti ini dapat terlihat bahwa aspek daya tanggap yang dimiliki petugas pelayanan Kecamatan Gamping sudah cukup baik dengan adanya saling komunikasi antara petugas dan masyarakat dengan menayakan kelengkapan berkas yang dibawa masyarakat.

Menanggapi pernyataan diatas peneliti mewawancarai Bapak Suparmo, untuk mengetahui daya tanggap pegawai dalam menghadapi kebutuhan masyarakat sebagai berikut: “membantu menjelaskan kesulitan atau kebingungan masyarakat sehingga paham betul dan menjelaskan persyaratan apa saja yang kurang dan persyaratan apa yang harus dilengkapi”. Hal tersebut menunjukkan respon/daya tanggap yang diberikan oleh Kecamatan Gamping sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat.

d. Aspek jaminan (*Assurance*) di Bagian Pelayanan Umum Kecamatan Gamping

Kantor Kecamatan Gamping Kabupaten Sleman sebagai kantor yang berwenang menangani masalah kependudukan khususnya warga Gamping. Banyaknya masyarakat yang datang sudah seharusnya mendapatkan kenyamanan selama pelayanan yaitu dengan cara memberikan rasa aman bagi masyarakat selama pelayanan, baik dilingkungan kantor maupun di luar kantor. Oleh

sebab itu, perlu adanya suatu perbaikan pelayanan untuk memberikan rasa aman bagi masyarakat selama pelayanan.

Menanggapi masalah keamanan dilingkungan sekitar Kantor Kecamatan Gamping Kabupaten Sleman peneliti mewawancarai Bapak Wahyuri sebagai berikut: “untuk keamanan saya rasa sudah cukup aman karena diluar sudah disediakan lahan parkir beserta penjaga parkirnya. Dengan demikian masyarakat tidak perlu was was saat melakukan pelayanan”. Hal senada juga disampaikan Ibu Sri Lestari bahwa “untuk keamanan saya dapat mengatakan aman karena belum ada kejadian yang tidak baik ataupun kriminal di sini seperti pencurian, ini berarti kan kondisi aman, selain itu kita di sini juga ada pengamanan dari satpol PP”

Tanggapan masyarakat yang mengatakan bahwa tingkat keamanan pelayanan di Kantor Kecamatan Gamping Kabupaten Sleman adalah aman dapat dilihat dari tanggapan Ibu Murtini “Ya cukup aman karena sudah ada tukang parkir untuk menjaga kendaraan yang dibawa sehingga tidak khawatir lagi”. Hal ini dipertegas dengan pernyataan Bapak suhariyanto “menurut saya lingkungan diruang pelayanan, perlu diberikan petugas jaga selain untuk keaman kan juga bisa memberikan informasi terkait pelayanan”

Dari wawancara di atas dan dari hasil observasi untuk masalah jaminan khususnya keamanan di Kantor Kecamatan Gamping

Kabupaten Sleman sudah cukup baik. Upaya meningkatkan kualitas pelayanannya terkait memberikan rasa aman bagi masyarakat yaitu dengan menempatkan tukang parkir yang ikut mengamankan keadaan di parkir.

Selain dari jaminan keamanan lingkungan pelayanan ada yang tidak kalah penting yaitu dengan adanya jaminan yang pasti terhadap pemohon administrasi kependudukan dengan kemampuan yang diberikan pihak instansi, sehingga mereka merasa puas. Dalam hal ini kompetensi petugas pemberi pelayanan publik harus dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan. Petugas pelayanan di Kecamatan Gamping telah berupaya maksimal untuk melaksanakan tugas dengan baik proses pelayanan berlangsung. Apabila ada keluhan dari masyarakat pihak Kecamatan Gamping akan segera menindak lanjuti.

Bagian Pelayanan Umum Kecamatan Gamping telah berupaya maksimal untuk melaksanakan tugas dengan baik selama proses pelayanan berlangsung. Apabila ada keluhan dari masyarakat maka Kecamatan Gamping akan segera menindak lanjuti. Hal tersebut sesuai dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 dan UU No. 25 tentang Standar Pelayanan yang salah satunya Kompetensi petugas pemberi

pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Penyelenggaraan pelayanan di Bagian Pelayanan Gamping Kecamatan Gamping dilakukan dengan mengusahakan agar dapat terselenggara secara efektif dan efisien. Oleh karena itu baik masyarakat yang menerima layanan maupun petugas yang memberikan pelayanan harus memahami prosedur yang berlaku. Masyarakat harus dapat memenuhi ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan seperti yang dikemukakan oleh Moenir (2008:204), bahwa “pelayanan yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh pihak yang melayani tetapi juga pihak yang dilayani”.

e. Aspek empati (empathy) di Bagian Pelayanan Umum Kecamatan Gamping

Empati merupakan rasa peduli untuk memberikan perhatian kepada masyarakat terhadap kebutuhan yang sedang membutuhkan pelayanan. Sebagai instansi publik yang memberikan pelayanan dituntut untuk selalu siap dalam membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Kepedulian pegawai untuk selalu mengutamakan kebutuhan masyarakat akan mendukung terciptanya kualitas pelayanan publik. Untuk itu peneliti mewawancarai Bapak Wahyuri terkait dengan sikap empati atau kepedulian yang ditunjukkan oleh petugas pelayanan, yaitu: “menerangkan dengan sejelas-jelasnya agar pelayanan bisa

diterima dengan baik oleh masyarakat dan menerima kritik maupun saran dengan sepenuh hati sebagai interopeksi untuk layanan yang lebih baik”. Hal yang sama juga disampaikan oleh Ibu Sri Lestari sebagai berikut: “sebagai abdi negara, ya kita mau tidak mau kita harus siap dalam melayani dan juga membantu masyarakat seperti menjelaskan apa saja yang harus dipenuhi dalam pembuatan KK, KTP, SKTS, dll, jadi pegawai disini tidak ada yang tidak siap”

Untuk mengetahui kesediaan pegawai dalam melayani masyarakat yang membutuhkan pelayanan peneliti melakukan wawancara dengan Ibu Murtini sebagai berikut: “Kesediaan petugas dalam melayani menurut saya sudah cukup baik”

Dari hasil wawancara dengan masyarakat dapat diketahui masalah kesediaan petugas dalam melayani masyarakat sudah baik dengan banyaknya tanggapan masyarakat yang menyatakan cukup baik. Pemberian pelayanan kesediaan aparat dalam memberikan informasi merupakan hal yang perlu mendapat perhatian. Kesediaan pegawai dalam memberikan informasi terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan akan dapat memperbaiki cara pelayanan di mata masyarakat. Sehingga dalam menciptakan pelayanan prima masyarakat perlu didukung dengan adanya pegawai yang berempati dalam membantu kebutuhan masyarakat yang butuh informasi.

2. Kendala dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Gamping

Dalam melaksanakan tugasnya sebagai pelayanan umum, Kecamatan Gamping menghadapi beberapa permasalahan dalam proses penyelenggaraan pelayanan publiknya, yang antara lain sebagai berikut :

a. Sumber Daya Aparatur

Memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat sangat dibutuhkan aparatur pemerintah yang memadai. Jumlah pegawai yang ada di seksi pelayanan umum ada 5 orang, terdiri dari 1 orang kepala seksi, 2 orang operator komputer dan 2 orang staf pelayanan. Namun demikian yang ada saat ini cuma 3 pegawai pelayanan ini dikarenakan 1 orang operator komputer cuti melahirkan, 1 orang staf pelayanan mengikuti kursus komputer yang diselenggarakan BKD Kabupaten Sleman. Dengan keterbatasan jumlah pegawai di bagian pelayanan umum sehingga dapat menghambat kerja pelayanan publik kepada masyarakat dikarenakan pegawai harus merangkap pekerjaan.

b. Kesadaran Masyarakat

Salah satu faktor yang turut mempengaruhi pelaksanaan tugas pelayanan pemerintah di wilayah Kecamatan Gamping adalah faktor kesadaran masyarakat. Kesadaran masyarakat dimaksudkan ialah kesadaran untuk mempersiapkan segala yang menjadi persyaratan untuk melakukan suatu urusan pelayanan di kantor

Kecamatan, relasi antara aparat pemerintah dengan masyarakat memang harus saling mendukung agar dapat mencapai tujuan yang di harapkan, baik itu dari pihak masyarakat maupun dari aparat pemerintah sendiri.

c. Sarana dan prasarana

Keadaan sarana dan prasarana penyelenggaraan pelayanan publik yang belum terpenuhi secara lancar bagi kepentingan urusan pelayanan. Belum terpenuhinya tempat pelayanan dengan sarana ruang tunggu/tamu serta belum ditunjang dengan fasilitas-fasilitas yang dapat menciptakan suasana nyaman bagi pemohon pelayanan. Ruang tunggu yang belum sesuai dengan volume kedatangan pengunjung, kurang tersedianya tempat duduk dan meja/tempat untuk menulis pengunjung, kamar kecil/toilet dan tempat sampah.

3. Upaya Mengatasi Permasalahan dalam Meningkatkan Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di kecamatan Gamping

Adanya permasalahan dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik seperti yang telah disebutkan di atas, penulis berusaha untuk memberikan upaya-upaya untuk mengatasinya sebagai berikut :

- a. Mengadakan program penyuluhan melalui kepala Dukuh kepada masyarakat, untuk membantu penyebaran dan pemahaman

informasi kepada masyarakat, mengenai hal-hal yang berkaitan dengan kegiatan pelayanan.

- b. Menyelenggarakan pelayanan yang tidak memberatkan dan menyulitkan masyarakat Gamping.
- c. Meningkatkan profesionalisme masing-masing pegawai di Kecamatan Gamping
- d. Mengajukan pengadaan fasilitas penunjang pelayan publik.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Gamping dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dalam aspek bukti fisik (*tangible*) Kecamatan Gamping memiliki luas ruang $8 \times 6 \text{m}^2$ untuk kapasitas jumlah petugas pelayanan 5 orang. Ruangan pelayanan terdapat meja pelayanan, meja kerja, alat perekam Kartu Tanda Penduduk Elektronik berjumlah 2 set dan kursi panjang yang diperuntukan bagi masyarakat yang menunggu pelayanan. Kantor kecamatan Gamping belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti masih sedikitnya kursi di ruang tunggu, belum adanya meja untuk menulis di ruang tunggu, sarana informasi yang belum tersedia. Fasilitas seperti genset kurang dioptimalkan sehingga ketika listrik mati maka proses pelayanan pun juga akan berhenti total yang artinya masyarakat tidak dapat mendapatkan pelayanan.
2. Dalam aspek kehandalan (*reliability*), dari hasil penelitian terungkap bahwa masyarakat Kecamatan Gamping merasa puas dengan pelayanan yang di berikan Bagian Pelayanan Umum Kecamatan

Gamping dalam aspek *reliability* (kehandalan) mengenai kehandalan dalam menangani setiap keluhan masyarakat, handal dalam segi waktu dan ketepatan proses pelayanan

3. Aspek daya tanggap (*responsiveness*) pegawai dalam hal membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan khususnya masyarakat yang bingung dengan pelayanan sudah terlihat antara petugas dan pengunjung yang saling berkomunikasi. Hal ini ditunjukkan dari petugas yang mau membantu kesulitan yang dialami pengunjung.
4. Dilihat dari aspek jaminan (*Assurance*) khususnya keamanan di Kantor Kecamatan Gamping Kabupaten Sleman sudah menunjukan upaya meningkatkan kualitas pelayanannya terkait memberikan rasa aman bagi masyarakat yaitu dengan menempatkan tukang parkir yang ikut mengamankan keadaan di parkir. Kemudian ada barang yang tertinggal di ruang pelayanan akan disipan oleh petugas sampai pemiliknya mengambil.
5. Aspek empati (*empathy*), yang diberikan pihak Kecamatan Gamping yaitu dengan memberikan kesan yang menyenangkan. Hal itu dapat terlihat dari sikap petugas yang menerangkan dengan sejelas-jelasnya mengenai prosedur pelayanan dan menerima kritik maupun saran dengan sepenuh hati sebagai interopeksi untuk layanan yang lebih baik.

6. Adapun mengenai kendala dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Gamping

Melaksanakan tugasnya sebagai pelayanan umum, Kecamatan Gamping menghadapi beberapa permasalahan dalam proses penyelenggaraan pelayanan publiknya, yang antara lain sebagai berikut:

a. Sumber Daya Aparatur

Memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat sangat dibutuhkan aparatur pemerintah yang memadai. Jumlah pegawai yang ada di seksi pelayanan umum ada 5 orang, terdiri dari 1 orang kepala seksi, 2 orang operator komputer dan 2 orang staf pelayanan. Namun demikian yang ada saat ini cuma 3 pegawai pelayanan ini dikarenakan 1 orang operator komputer cuti melahirkan, 1 orang staf pelayanan mengikuti kursus komputer yang diselenggarakan BKD Kabupaten Sleman. Dengan keterbatasan jumlah pegawai di bagian pelayanan umum sehingga dapat menghambat kerja pelayanan publik kepada masyarakat dikarenakan pegawai harus merangkap pekerjaan.

b. Kesadaran Masyarakat

Salah satu faktor yang turut mempengaruhi pelaksanaan tugas pelayanan pemerintah di wilayah Kecamatan Gamping adalah faktor kesadaran masyarakat. Kesadaran masyarakat dimaksudkan ialah kesadaran untuk mempersiapkan segala yang menjadi

persyaratan untuk melakukan suatu urusan pelayanan di kantor Kecamatan, relasi antara aparat pemerintah dengan masyarakat memang harus saling mendukung agar dapat mencapai tujuan yang di harapkan, baik itu dari pihak masyarakat maupun dari aparat pemerintah sendiri.

c. Sarana dan prasarana

Keadaan sarana dan prasarana penyelenggaraan pelayanan publik yang belum terpenuhi secara lancar bagi kepentingan urusan pelayanan. Belum terpenuhinya tempat pelayanan dengan sarana ruang tunggu/tamu serta belum ditunjang dengan fasilitas-fasilitas yang dapat menciptakan suasana nyaman bagi pemohon pelayanan. Ruang tunggu yang belum sesuai dengan volume kedatangan pengunjung, kurang tersedianya tempat duduk dan meja/tempat untuk menulis pengunjung, kamar kecil/toilet dan tempat sampah.

7. Upaya Mengatasi Permasalahan dalam Meningkatkan Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di kecamatan Gamping

- a. Mengadakan program penyuluhan melalui kepala Dukuh kepada masyarakat, untuk membantu penyebaran dan pemahaman informasi kepada masyarakat, mengenai hal-hal yang berkaitan dengan kegiatan pelayanan.
- b. Menyenggarakan pelayanan yang tidak memberatkan dan menyulitkan masyarakat Gamping.

- c. Meningkatkan profesionalisme masing-masing pegawai di Kecamatan Gamping
- d. Mengajukan pengadaan fasilitas penunjang pelayanan publik.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut :

1. Kecamatan Gamping lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang dianggap kurang memuaskan dalam proses pelayanan yaitu dimensi fasilitas fisik (*tangible*) agar masyarakat dapat merasa puas dan nyaman saat melaksanakan pelayanan.
2. Mengadakan program penyuluhan melalui kepala Dukuh kepada masyarakat, untuk membantu penyebaran dan pemahaman informasi kepada masyarakat, mengenai hal-hal yang berkaitan dengan kegiatan pelayanan di Kecamatan Gamping.
3. Menyelenggarakan pelayanan yang tidak memberatkan dan menyulitkan masyarakat Gamping, pelayanan yang sederhana dan mudah dipahami.
4. Memberikan pelayanan yang terbuka terhadap masyarakat baik biaya pelayanan dan prosedur pelayanannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmat Batinggi. 1999. *Manajerial Pelayanan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Agus Dwiyanto. 2006. *Mewujudkan Good Governace Melayani Publik*. Yogyakarta: UGM Press.
- Basrowi dan Suwandi. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Eny Kusdarini. 2011. *Dasar – Dasar Hukum Administrasi Negara dan Asas – Asas Umum Pemerintahan yang Baik*. Yogyakarta: UNY Press.
- Fandy Tjiptono. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hardiyabsyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- H.A.S Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Inu Kencana Syafie. 1999. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 tentang Pelayanan Publik
- Lexy J. Maleong. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Litjan Poltak Sinambela, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Peraturan Daerah Kab. Sleman No. 7 tahun 2009 tentang *penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencacatan Sipil dalam Kerangka Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK)*.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Saefullah. 1999. *Konsep dan Metode Pelayanan Umum yang Baik, dalam Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Sumedang: FISIP UNPAD.

Sanapiah Azis. 2000. *Pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan masyarakat* jurnal Administrasi Negara Vol 6 Nomor 1.

Sondang P Siagian. 2000. *Administrasi Pembangunan Konsep, Dimensi, Stateginya*. Jakarta: Bumi Aksara.

Subrata Sumadi. 2012. *Metode penelitian*. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.

Suharsimi Arikunto. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

<http://www.e-ktp.com/> Apa dan mengapa e-KTP.diunduh 25 Maret 2014. Jam 15.00

LAMPIRAN

1. Pedoman Observasi

LOKASI: Kecamatan Gamping Kabupaten Sleman

Variabel Penelitian	Dimensi-dimensi	Indikator	Ya/Tidak	Keterangan
Kualitas pelayanan Publik	1. Bukti langsung (<i>tangibles</i>)	1. Kebersihan dan kenyamanan ruangan pelayanan	Ya	Ruang pelayanan tampak bersih setiap hari dan cukup nyaman suasana di ruang tunggu
		2. Kelengkapan fungsi fasilitas dalam Kantor Kecamatan Gamping	Tidak	Fasilitas yang ada di ruang pelayanan belum cukup lengkap, ini dapat di lihat kursi tempat menunggu masih kurang dan belum adanya AC.
		3. Kerapian dan kebersihan penampilan petugas	Ya	Pegawai selalu memakai seragam sesuai yang ditentukan setiap harinya
	2. Keandalan (<i>reliability</i>)	1. Pelayanan oleh pegawai yang cepat	Ya	Pelayanan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan sudah cukup cepat
		2. Kemampuan pegawai untuk cepat tanggap dalam menghadapi dan menyelesaikan keluhan dari masyarakat	Ya	Pegawai melakukan konsultasi dengan pejabat yang lebih tinggi ketika pegawai tidak mampu menyelesaikan sendiri, kemudian memberikan arahan dan masukan

	3. Daya tanggap (responsiveness)	1. Kemampuan petugas dalam membantu masyarakat yang bermasalah dengan pelayanan dan keluhan	Ya	mengenai prosedur dan syaratnya. Pegawai memberikan informasi yang ditanyakan masyarakat
		2. Ketersediaan wadah untuk menampung aspirasi, saran dan keluhan dari masyarakat	Tidak	Tidak tersedianya sarana untuk menampung aspirasi dari masyarakat di ruang pelayanan, masukan dan kritikan dari masyarakat melalui website Pemkot.
	4. Jaminan (assurance)	1. Kondisi lingkungan yang aman bagi masyarakat selama di Kantor Kecamatan Gamping	Ya	Tersedianya tukang parkir yang berjaga di parkiran. Namun belum ada keamanan yang berjaga di ruang pelayanan
		2. Kemampuan pelayanan dari pegawai dalam bersikap sopan kepada masyarakat	Ya	Pegawai bersikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
		3. Penguasaan pengetahuan	Ya	Pegawai mampu memberikan

		pegawai dalam menjawab pertanyaan, informasi dan kebutuhan berkaitan dengan pelayanan yang disediakan		informasi seperti syarat dan prosedur kepada masyarakat yang bertanya mengenai prosedur pembuatan akte kelahiran
	5. Empati	1. Kepedulian pegawai untuk selalu mengutamakan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan	Ya	Kepedulian pegawai terlihat ketika masyarakat yang ingin memfoto kopi ditunjukkan tempatnya
		2. Kepedulian oleh pelayanan pegawai dalam memberikan perhatian dan informasi kepada masyarakat	Ya	Kepedulian pegawai dalam memberikan informasi sudah baik. Terlihat dari pegawai yang memberikan informasi kepada masyarakat yang kesulitan.

2. Pedoman Wawancara

a. Kepala Pelayanan Umum di Kecamatan Gamping :

- 1) Bagaimana prosedur pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Gamping?
- 2) Berapa jumlah pegawai yang bekerja di bagian Pelayanan di Kantor Kecamatan Gamping?
- 3) Apakah waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan Kecamatan Gamping ?
- 4) Apakah biaya yang dibebankan kepada masyarakat terperinci dengan jelas?
- 5) Apa saja produk pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Gamping ?
- 6) Apakah sarana prasarana kerja telah mendukung dalam proses pelayanan publik di Kecamatan Gamping ?
- 7) Kemudahan akses apa saja yang diberikan kepada masyarakat ?
- 8) Bagaimana tindakan bila terdapat masyarakat yang merasa kesulitan atau bingung dalam pelayanan ?
- 9) Bagaimana sikap dalam menyikapi saran atau masukan dari masyarakat ?
- 10) Apakah dari berbagai keluhan yang masuk telah digunakan atau telah di realisasikan untuk memperbaiki pelayanan di Kecamatan gamping ?
- 11) Apa saja keluhan atau masukan dari masyarakat yang telah di tindak lanjuti ?

- 12) Bagaimana keamanan lingkungan di sekitar kantor Kecamatan Gamping telah memberikan rasa aman bagi masyarakat ?
- 13) Apa saja hambatan yang dialami dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Gamping?
- 14) Upaya apa yang dilakukan dalam mengatasi hambatan yang dialami dalam pelayanan di Kantor Kecamatan Gamping?

b. Petugas pelayanan di Kecamatan Gamping :

- 1) Produk apa saja yang di layani dalam pengurusan administrasi kependudukan di Kecamatan Gamping?
- 2) Berapa banyak petugas pelayanan yang ada di Kecamatan Gamping ?
- 3) Bagaimana pembagian tugas di Bagian Pelayanan Kecamatan Gamping ?
- 4) Apakah waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan waktu yang telah di tetapkan Kecamatan Gamping ?
- 5) Apakah biaya yang dibebankan kepada masyarakat terperinci dengan jelas?
- 6) Apakah sarana prasarana telah mendukung dalam proses pelayanan publik di Kecamatan Gamping ?
- 7) Bagaimana cara petugas dalam memberikan pelayanan di Kecamatan Gamping ?
- 8) Apakah pegawai dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan prosedur yang sudah ada ?
- 9) Bagaimana tindakan Bapak / Ibu bila terdapat masyarakat yang merasa kesulitan atau bingung dalam pelayanan ?
- 10) Bagaimana sikap Bapak / Ibu dalam menyikapi saran atau masukan dari masyarakat ?
- 11) Apakah dari berbagai keluhan yang masuk telah digunakan atau telah di realisasikan untuk memperbaiki pelayanan di Kecamatan gamping ?

- 12) Bagaimana keamanan lingkungan di sekitar kantor Kecamatan Gamping telah memberikan rasa aman bagi masyarakat ?
- 13) Bagaimana sikap Bapak / Ibu dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan ?
- 14) Bagaimana kepedulian pegawai ketika mengetahui ada masyarakat yang membutuhkan informasi tentang biaya, syarat, prosedur dalam pelayanan?
- 15) Apa saja hambatan yang dialami dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Gamping?

c. Masyarakat yang sedang melaksanakan pelayanan di Kecamatan Gamping :

- 1) Apakah disediakan papan informasi untuk mengetahui syarat-syarat pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Gamping?
- 2) Bagaimana tingkat kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan di Kecamatan Gamping?
- 3) Bagaimana kerapian dan keseragaman dalam melayani masyarakat di Kecamatan Gamping ?
- 4) Bagaimana tingkat ketepatan waktu proses pelayanan di Kecamatan Gamping?
- 5) Bagaimana sikap petugas pelayanan saat melayani masyarakat ?
- 6) Bagaimana tingkat keterbukaan mengenai rincian biaya pelayanan?
- 7) Bagaimana kebersihan dan kerapian ruangan pelayanan di Kecamatan Gamping ?
- 8) Bagaimana dengan fasilitas yang diberikan dalam menunggu pelayanan di Kecamatan Gamping ?
- 9) Bagaimana tingkat keamanan lingkungan di Kecamatan Gamping?
- 10) Hambatan yang Bapak/Ibu/Sdr/sdri temui saat melaksanakan pelayanan di Kecamatan Gamping ?
- 11) Berikan Saran atau kritik kepada Kecamatan Gamping guna perbaikan dalam kegiatan pelayanan kedepannya?

TRANKRIP WAWANCARA

INFORMAN KUNCI

Informan Penelitian	:	Kepala Pelayanan Umum di Kecamatan Gamping (Bapak Suparmo)
Tempat	:	Ruang Bagian Pelayanan Umum Kecamatan Gamping
Hari dan Tanggal	:	Kamis, 27 Maret 2014
Waktu	:	13.00 WIB

Peneliti : Bagaimana prosedur pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Gamping?

Informan Penelitian : Terkait dengan prosedur pelayanan publik bidang administrasi kependudukan saya rasa cukup mudah asal masyarakat membawa syarat-syarat yang dibutuhkan saat akan melaksanakan pelayanan. Namaun masih ada juga masyarakat yang belum paham dengan prosedurnya sehingga masih banyak yang datang dengan tidak membawa persyaratan yang lengkap sehingga masyarakat harus kmelengkapi syaratnya kembali

Peneliti : Berapa jumlah pegawai yang bekerja di bagian Pelayanan di Kantor Kecamatan Gamping?

Informan Penelitian : jumlah pegawai yang ada di seksi pelayanan Umum ada 5 orang, terdiri dari 1 orang kepala seksi, 2 orang operator komputer dan 2 orang staf pelayanan. Namun demikian yang ada saat ini Cuma 3 pegawai pelayanan ini dikarenakan 1 orang operator komputer cuti melahirkan, 1 orang staf pelayanan mengikuti kursus komputer yang diselenggarakan BKD Kabupaten Sleman.

Peneliti : Apa saja produk pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Gamping ?

Informan Penelitian : yang berupa dokumen kependudukan : KTP, SKTS, dan KK
Berupa rekomendasi / legalisasi : permohonan AK, AKM, Legalisasi KK dan KTP, rekomendasi masuk penduduk, pindah penduduk, dispensasi pernikahan, permohonan beasiswa, urusan ke bank, dll.

- Peneliti** : Apakah waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan Kecamatan Gamping ?
- Informan Penelitian** : Waktu penyelesaian terhadap dokumen kependudukan yang menjadi tugas, pokok, dan fungsi SKPD Kecamatan Gamping sudah sesuai dengan target waktu yang ditetapkan, yaitu untuk KTP selama 3 hari, SKTS selama 3 hari dan KK selama 4 hari. Dan pelayanan yang sifatnya rekomendatif dan legalisasi langsung dapat ditunggu hari itu juga, misalnya legalisasi KK dan KTP, permohonan akta kelahiran, kematian, dll.
-
- Peneliti** : Apakah biaya yang dibebankan kepada masyarakat terperinci dengan jelas ?
- Informan Penelitian** : biaya yang dibebankan kepada masyarakat, sebelum tanggal 5 Maret 2014, biaya retribusi untuk dokumen kependudukan berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Sleman No. 14 Tahun 2011, besarnya telah ditetapkan dan diperinci dengan jelas, yaitu : KTP sebesar Rp. 6000,00, SKTS sebesar Rp 2.000,00, dan KK sebesar Rp 3.000,00. Namun setelah tanggal 5 Maret 2014 dengan surat Bupati Sleman No. 974/0417 biaya dokumen tersebut dihapuskan.
-
- Peneliti** : Apakah sarana prasarana kerja telah mendukung dalam proses pelayanan publik di Kecamatan Gamping ?
- Informan Penelitian** : sarana dan prasarana kerja belum mendukung untuk sarana pelayanan publik, misalnya ruang pelayanan belum ber AC, jumlah pegawai belum ideal (masih kurang)
-
- Peneliti** : Kemudahan akses apa saja yang diberikan kepada masyarakat ?
- Informan Penelitian** : kemudahan akses yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan SOP yang ada, pelayanan kepada masyarakat tetap mengacu kepada SOP. Namun demikian pelayanan yang bersifat *urgent* tetap dikedepankan, misalnya untuk urusan operasi di RS butuh KTP kami akan melayani secepatnya.
-
- Peneliti** : Bagaimana tindakan bila terdapat masyarakat yang merasa kesulitan atau bingung dalam pelayanan ?
- Informan Penelitian** : tindakan kepada masyarakat yang bingung dalam hal pelayanan kami siap membantu dan mencari jalan keluarnya, tetapi tetap sesuai peraturan yang berlaku.

- Peneliti** : Bagaimana sikap dalam menyikapi saran atau masukan dari masyarakat ?
- Informan Penelitian** : sikap terhadap saran dan masukan sepanjang masukan / saran tersebut sesuai dengan aturan yang ada, kami terima dengan senang hati, kami terbuka terhadap saran dan masukan.
- Peneliti** : Apakah dari berbagai keluhan yang masuk telah digunakan atau telah di realisasikan untuk memperbaiki pelayanan di Kecamatan gamping ?
- Informan Penelitian** : dalam hal ini keluhan yang bagaimana, kalau keluhannya agar KTP dapat selesai 1 hari jadi ya nanti dulu jelas kami tidak bisa menerima tapi kalau urus KTP mau menikah misalnya, ya kami layani sesuai SOP yang ada.
- Peneliti** : Apa saja keluhan atau masukan dari masyarakat yang telah di tindak lanjuti ?
- Informan Penelitian** : salah satu masukan yang sudah ditindak lanjuti adalah permohonan KTP bagi urusan yang *urgent* / mendadak yang berhubungan dengan nyawa manusia. Misalnya untuk keperluan syarat operasi sampai saat ini sudah kami tindak lanjuti saran tersebut.
- Peneliti** : Bagaimana keamanan lingkungan di sekitar kantor Kecamatan Gamping telah memberikan rasa aman bagi masyarakat ?
- Informan Penelitian** : keamanan lingkungan kantor sampai saat ini walaupun situasinya sangat terbatas keamanan sudah cukup memberikan kenyamanan bagi masyarakat, misalnya sudah ada petugas parkir. Ada barang milik warga yang tertinggal diruangan pasti kami rawat dan kami informasikan melalui para dukuh
- Peneliti** : Apa saja hambatan yang dialami dalam pelayanan di Kantor Kecamatan Gamping?
- Informan Penelitian** : hambatan yang ditemui di seksi pelayanan ini antara lain : kurangnya jumlah personil pelayanan sehingga kadan membuat pekerjaan menumpuk dan satu orang harus mengerjakan tugas ganda; minimnya sarana pelayanan, misalnya : ruangan terbatas, tempat duduk dan belum adanya pendingin ruangan / AC; petugas pengelolaan arsip di bagian pelayanan yang belum berpengalaman karena memang bukan bidangnya karena pekerjaan pengarsipan masih disambi dengan tugas yang lainnya; rak arsip yang masih minim sehingga masih banyak arsip yang belum tertata rapi.

- Peneliti** : Upaya apa yang dilakukan dalam mengatasi hambatan yang dialami dalam pelayanan di Kantor Kecamatan Gamping?
- Informan Penelitian** : upaya yang dilakukan terkait dengan sarana dan prasarana kami sudah mengajukan pengadaan seperti rak arsip, AC, dan kursi di ruang tunggu namaun belum terealisasi sampai sekarang ini.

TRANKRIP WAWANCARA

INFORMAN PENDUKUNG 1

Informan Penelitian	:	Petugas Pelayanan Umum di Kecamatan Gamping (Bapak Wahyuri)
Tempat	:	Ruang Bagian Pelayanan Umum Kecamatan Gamping
Hari dan Tanggal	:	Rabu, 2 April 2014
Waktu	:	11.00 WIB

Peneliti : Produk apa saja yang yang di layani dalam pengurusan administrasi kependudukan di Kecamatan Gamping?

Informan Penelitian : produk dari administrasi kependudukan sendiri meliputi KTP, KK, SKTS. Ada pelayanan yang lain seperti legalisir, surat pindah / masuk penduduk, surat kelahiran, surat kematian, rekomendasi untuk menikah, dll.

Peneliti : Berapa banyak petugas pelayanan yang ada di Kecamatan Gamping ?

Informan Penelitian : ada 5 orang

Peneliti : Bagaimana pembagian tugas di Bagian Pelayanan Kecamatan Gamping ?

Informan Penelitian : operator komputer 2 orang, layanan langsung 3 orang

Peneliti : Apakah waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan waktu yang telah di tetapkan Kecamatan Gamping ?

Informan Penelitian : saya rasa waktu penyelesaiannya telah sesuai dengan waktu yang telah ditentukan

Peneliti : Apakah biaya yang dibebankan kepada masyarakat terperinci dengan jelas ?

Informan Penelitian : untuk peraturan yang terbaru KTP, KK, SKTS gratis.

Peneliti : Apakah sarana prasarana telah mendukung dalam proses pelayanan publik di Kecamatan Gamping ?

Informan Penelitian : Kalau untuk sarana prasarana anda juga bisa melihat sendiri disini, menurut saya sarana prasarananya belum memadai dapat dilihat dari kursi di ruang tunggu ini masih sangat minim dan

ruangan yang sangat terbatas. Kami sudah mengusahakan pengadaan barang namun sampai saat ini belum terealisasi

Peneliti : Bagaimana cara petugas dalam memberikan pelayanan di Kecamatan Gamping ?

Informan Penelitian : menjelaskan sesuai prosedur dan SOP yang mudah diterima masyarakat

Peneliti : Apakah pegawai dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan prosedur yang sudah ada ?

Informan Penelitian : sudah

Peneliti : Bagaimana tindakan Bapak / Ibu bila terdapat masyarakat yang merasa kesulitan atau bingung dalam pelayanan ?

Informan Penelitian : membantu menjelaskan kesulitan atau kebingungan masyarakat sehingga paham betul

Peneliti : Bagaimana sikap Bapak / Ibu dalam menyikapi saran atau masukan dari masyarakat ?

Informan Penelitian : menerima kritik dan saran dengan penuh sepuh hati sebagai interopeksi untuk layanan yang lebih baik

Peneliti : Apakah dari berbagai keluhan yang masuk telah digunakan atau telah di realisasikan untuk memperbaiki pelayanan di Kecamatan Gamping ?

Informan Penelitian : sudah untuk kritikan yang berguna kami selalu tidak lanjuti

Peneliti : Bagaimana keamanan lingkungan di sekitar kantor Kecamatan Gamping telah memberikan rasa aman bagi masyarakat ?

Informan Penelitian : untuk keamanan saya rasa sudah cukup aman karena diluar sudah disediakan lahan parkir beserta penjaga parkirnya. Dengan demikian masyarakat tidak perlu was-was saat melakukan pelayanan.

Peneliti : Bagaimana sikap Bapak / Ibu dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan?

Informan Penelitian : petugas selalu senyum, sapa dan sikap ramah kepada masyarakat

- Peneliti** : Bagaimana kepedulian pegawai ketika mengetahui ada masyarakat yang membutuhkan informasi tentang biaya, syarat, prosedur dalam pelayanan ?
- Informan Penelitian** : menerangkan dengan sejelas-jelasnya agar pelayanan bisa diterima dengan baik oleh masyarakat
- Peneliti** : Apa saja hambatan yang dialami dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Gamping?
- Informan Penelitian** : ketika masyarakat saat melaksanakan pelayanan persyaratan yang dibawa belum lengkap sehingga dengan berat hati petugas belum dapat menyelesaikan sebelum persyaratannya lengkap. Kendala berikutnya belum dioptimalkannya jenset ketika listrik padam sehingga ketika listrik padam pelayanan pada bagian operator terhenti.

TRANKRIP WAWANCARA

INFORMAN PENDUKUNG 2

Informan Penelitian	:	Petugas Pelayanan Umum di Kecamatan Gamping (Ibu Sri Lestari)
Tempat	:	Ruang Bagian Pelayanan Umum Kecamatan Gamping
Hari dan Tanggal	:	Kamis, 3 April 2014
Waktu	:	13.30 WIB

Peneliti : Produk apa saja yang yang di layani dalam pengurusan administrasi kependudukan di Kecamatan Gamping?

Informan Penelitian : ada banyak layanan yang diberikan tapi khusus untuk adminstrasi kependudukan meliputi KTP, KK, SKTS, legalisir, surat rekomendasi

Peneliti : Berapa banyak petugas pelayanan yang ada di Kecamatan Gamping ?

Informan Penelitian : ada 5 orang. Tapi sat ini yang ada bagian pelayanan hanya 3 orang. Karena dua orang yang lain tidak masuk dengan alasan yang sati ijin melahirkan yang satunya lagi mengikuti kursus komputer yang diadakan BKD Sleman

Peneliti : Bagaimana pembagian tugas di Bagian Pelayanan Kecamatan Gamping ?

Informan Penelitian : dari lima orang tersebut dibagi kedalam beberapa tugas diantaranya 2 orang bertugas sebagai operator dan yang lainnya menjadi petugas langsung dalam pelayanan.

Peneliti : Apakah waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan waktu yang telah di tetapkan Kecamatan Gamping ?

Informan Penelitian : waktu yang ditetapkan, yaitu untuk KTP selama 3 hari, SKTS selama 3 hari dan KK selama 4 hari. Dan pelayanan yang sifatnya rekomendatif dan legalisasi langsung dapat ditunggu hari itu juga, misalnya legalisasi KK danKTP, permohonan akta kelahiran, kematian, dll”

Peneliti : Apakah biaya yang dibebankan kepada masyarakat terperinci dengan jelas ?

Informan Penelitian : kalau masalah biaya untuk KTP, KK, SKTS dari bulan Maret 2014 sudah gratis. Sedangkan yang lain sudah terperinci sesuai jenis pelayanannya

- Peneliti** : Apakah sarana prasarana telah mendukung dalam proses pelayanan publik di Kecamatan Gamping ?
- Informan Penelitian** : masalah sarana prasarana sampai saat ini masih belum memadai baik untuk kebutuhan masyarakat maupun untuk pelaksanaan kerja
- Peneliti** : Bagaimana cara petugas dalam membantu memberikan pelayanan di Kecamatan Gamping ?
- Informan Penelitian** : membantu menjelaskan kesulitan atau kebingungan masyarakat sehingga paham betul dan menjelaskan persyaratan apa saja yang kurang dan persyaratan apa yang harus dilengkapi
- Peneliti** : Apakah pegawai dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan prosedur yang sudah ada ?
- Informan Penelitian** : sudah sesuai dengan SOP yang ada
- Peneliti** : Bagaimana tindakan Bapak / Ibu bila terdapat masyarakat yang merasa kesulitan atau bingung dalam pelayanan ?
- Informan Penelitian** : ya selama masyarakat mau bertanya tentang kesulitannya maka petugas akan menjelaskan sampai masyarakat mengerti
- Peneliti** : Bagaimana sikap Bapak / Ibu dalam menyikapi saran atau masukan dari masyarakat ?
- Informan Penelitian** : menerima dengan baik akan kritikan yang membangun dari masyarakat
- Peneliti** : Apakah dari berbagai keluhan yang masuk telah digunakan atau telah di realisasikan untuk memperbaiki pelayanan di Kecamatan gamping ?
- Informan Penelitian** : sudah dengan adanya masukan kita menjadi lebih baik lagi
- Peneliti** : Bagaimana keamanan lingkungan di sekitar kantor Kecamatan Gamping telah memberikan rasa aman bagi masyarakat ?
- Informan Penelitian** : Kalo untuk keamanan saya dapat mengatakan aman karena belum ada kejadian yang tidak baik ataupun kriminal di sini seperti pencurian, ini berarti kan kondisi aman, selain itu kita di sini juga ada pengamanan dari satpol PP
- Peneliti** : Bagaimana sikap Bapak / Ibu dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan?
- Informan Penelitian** : Baik dilayani dengan baik

- Peneliti** : Bagaimana kepedulian pegawai ketika mengetahui ada masyarakat yang membutuhkan informasi tentang biaya, syarat, prosedur dalam pelayanan ?
- Informan Penelitian** : sebagai abdi negara, ya kita mau tidak mau kita harus siap dalam melayani dan juga membantu masyarakat seperti menjelaskan apa saja yang harus dipenuhi dalam pembuatan KK, KTP, SKTS, dll, jadi pegawai disini tidak ada yang tidak siap
- Peneliti** : Apa saja hambatan yang dialami dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Gamping?
- Informan Penelitian** : apabila listrik mati atau terjadi kerusakan pada alat perekaman KTP Elektronik sehingga kegiatan pelayanan akan terhenti.

TRANKRIP WAWANCARA

INFORMAN PENDUKUNG 3

Informan Penelitian	:	Masyarakat yang sedang melaksanakan pelayanan di Kecamatan Gamping (Bapak Imam Sumantri)
Tempat	:	Ruang Bagian Pelayanan Umum Kecamatan Gamping
Hari dan Tanggal	:	Kamis, 3 April 2014
Waktu	:	11.00 WIB
Keperluan	:	Pembuatan KK baru

Peneliti : Apakah disediakan papan informasi untuk mengetahui syarat-syarat pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Gamping?

Informan Penelitian : belum ada.

Peneliti : Bagaimana tingkat kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan di Kecamatan Gamping?

Informan Penelitian : Prosedurnya mudah, saya cuma nyerahin syarat-syarat ke petugasnya dan mengikuti instruksi yang diberikan petugas dalam pembuatan KK

Peneliti : Bagaimana kerapian dan keseragaman dalam melayani masyarakat di Kecamatan Gamping ?

Informan Penelitian : pakaian rapi dan seragam

Peneliti : Bagaimana tingkat ketepatan waktu proses pelayanan di Kecamatan Gamping?

Informan Penelitian : Ya cepat prosesnya, ya tepat waktu soalnya saya ngambilnya 4 hari dari tanggal yang sudah ditentukan pengunjung

Peneliti : Bagaimana sikap petugas pelayanan saat melayani masyarakat ?

Informan Penelitian : Ya pegawai yang melayani saya sudah cukup baik, beliau menanyakan apakah syarat-syarat untuk mengurus KK sudah dibawa semua

Peneliti : Bagaimana tingkat keterbukaan mengenai rincian biaya pelayanan?

Informan : belum terbuka karena waktu saya legalisir tempo hari tidak

- Penelitian** : diberitahuakan biayanya Cuma suruh ngasih seiklasnya saja
- Peneliti** : Bagaimana kebersihan dan kerapian ruangan pelayanan di Kecamatan Gamping ?
- Informan Penelitian** : Ruang belum tampak rapi
- Peneliti** : Bagaimana dengan fasilitas yang diberikan dalam menunggu pelayanan di Kecamatan Gamping ?
- Informan Penelitian** : Tempat duduknya perlu ditambah, kalau lagi rame banyak yang berdiri
- Peneliti** : Bagaimana tingkat keamanan lingkungan di Kecamatan Gamping?
- Informan Penelitian** : Kalo untuk keamanan saya dapat mengatakan aman karena belum ada kejadian yang tidak baik ataupun kriminal di sini seperti pencurian, ini berarti kan kondisi aman, selain itu kita di sini juga ada pengamanan dari satpol PP
- Peneliti** : Hambatan apa yang Bapak/Ibu/Sdr/sdri temui saat melaksanakan pelayanan di Kecamatan Gamping ?
- Informan Penelitian** : pegawai ada acara bersamaan
- Peneliti** : Berikan Saran atau kritik kepada Kecamatan Gamping guna perbaikan dalam kegiatan pelayanan kedepannya?
- Informan Penelitian** : pada legalisir tolong dibuat tabel biaya, tidak seiklasnya, sehingga pencari legalisir surat tidak perlu tanya

TRANKRIP WAWANCARA

INFORMAN PENDUKUNG 4

Informan Penelitian	:	Masyarakat yang sedang melaksanakan pelayanan di Kecamatan Gamping (Bapak Suhariyanto)
Tempat	:	Di Parkiran Kecamatan Gamping
Hari dan Tanggal	:	Kamis, 27 Maret 2014
Waktu	:	13.00 WIB
Keperluan	:	Membuat surat izin menikah untuk anaknya

Peneliti : Apakah disediakan papan informasi untuk mengetahui syarat-syarat pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Gamping?

Informan Penelitian : kayaknya ngak ada saya tau persyaratannya dari pak Dukuh

Peneliti : Bagaimana tingkat kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan di Kecamatan Gamping?

Informan Penelitian : Prosedurnya gampang, ya asal syaratnya lengkap mah gampang

Peneliti : Bagaimana kerapian dan keseragaman dalam melayani masyarakat di Kecamatan Gamping ?

Informan Penelitian : cukup rapi

Peneliti : Bagaimana tingkat ketepatan waktu proses pelayanan di Kecamatan Gamping?

Informan Penelitian : cepat kalau antriannya tidak banyak seperti hari ini

Peneliti : Bagaimana sikap petugas pelayanan saat melayani masyarakat?

Informan Penelitian : baik melayani dengan ramah

- Peneliti** : Bagaimana tingkat keterbukaan mengenai rincian biaya pelayanan?
- Informan Penelitian** : saya tadi cuma suruh bayar sepuluh ribu
- Peneliti** : Bagaimana kebersihan dan kerapian ruangan pelayanan di Kecamatan Gamping ?
- Informan Penelitian** : cukup bersih
- Peneliti** : Bagaimana dengan fasilitas yang diberikan dalam menunggu pelayanan di Kecamatan Gamping ?
- Informan Penelitian** : masih kurang mb, seharusnya disediakan meja sehingga kalau untuk menulis itu ada mejanya. Kursinya juga kurang seperti tadi banyak antrian sampai ada yang nunggu di luar
- Peneliti** : Bagaimana tingkat keamanan lingkungan di Kecamatan Gamping?
- Informan Penelitian** : menurut saya lingkungan diruang pelayanan, perlu diberikan petugas jaga selain untuk keamanan juga bisa memberikan informasi terkait pelayanan
- Peneliti** : Hambatan apa yang Bapak/Ibu/Sdr/sdri temui saat melaksanakan pelayanan di Kecamatan Gamping ?
- Informan Penelitian** : itu tadi, cari meja untuk menulis
- Peneliti** : Berikan Saran atau kritik kepada Kecamatan Gamping guna perbaikan dalam kegiatan pelayanan kedepannya?
- Informan Penelitian** : lebih ditingkatkan lagi pelayannya

TRANKRIP WAWANCARA

INFORMAN PENDUKUNG 5

Informan Penelitian	:	Masyarakat yang sedang melaksanakan pelayanan di Kecamatan Gamping (Ibu Murtini)
Tempat	:	Di Ruang Pelayanan Umum Kecamatan Gamping
Hari dan Tanggal	:	Kamis, 27 Maret 2014
Waktu	:	11.30 WIB
Keperluan	:	Legalisir KTP

Peneliti : Apakah disediakan papan informasi untuk mengetahui syarat-syarat pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Gamping?

Informan Penelitian : kayaknya belum ada mb, setahu saya kalau legalisir Cuma minta cap sehingga tidak memerlukan syarat-syarat yang lain

Peneliti : Bagaimana tingkat kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan di Kecamatan Gamping?

Informan Penelitian : Ya sudah baik, pegawai melayani sudah sesuai dengan antrian

Peneliti : Bagaimana kerapian dan keseragaman dalam melayani masyarakat di Kecamatan Gamping ?

Informan Penelitian : saya liat petugasnya sudah memakai seragam

Peneliti : Bagaimana tingkat ketepatan waktu proses pelayanan di Kecamatan Gamping?

Informan Penelitian : hari ini pelayanannya lama karena antriannya banyak, petugasnya cuma satu orang. Saya hanya ingin Legalisir KTP tapi harus menunggu lama karena kepala Kasinya sedang keluar

Peneliti : Bagaimana sikap petugas pelayanan saat melayani masyarakat?

Informan Penelitian : dilayani dengan senyum dan ramah

- Peneliti** : Bagaimana tingkat keterbukaan mengenai rincian biaya pelayanan?
- Informan Penelitian** : kelihatannya rincian biayanya ngak ada
- Peneliti** : Bagaimana kebersihan dan kerapian ruangan pelayanan di Kecamatan Gamping ?
- Informan Penelitian** : kebersihannya cukup, tapi untuk tata ruangnya kurang keliatan rupek
- Peneliti** : Bagaimana dengan fasilitas yang diberikan dalam menunggu pelayanan di Kecamatan Gamping ?
- Informan Penelitian** : Ya tempatnya sudah lumayan nyaman tetapi kalau pengunjungnya banyak suasananya jadi kurang nyaman, karena ruangnya yang tidak terlalu besar tidak bisa menampung semua pengunjung
- Peneliti** : Bagaimana tingkat keamanan lingkungan di Kecamatan Gamping?
- Informan Penelitian** : Ya cukup aman karena sudah ada tukang parkir untuk menjaga kendaraan yang dibawa sehingga tidak khawatir lagi
- Peneliti** : Hambatan apa yang Bapak/Ibu/Sdr/sdri temui saat melaksanakan pelayanan di Kecamatan Gamping ?
- Informan Penelitian** : kalau datang pas mau jam istirahat jadi ya harus nunggu sampai buka lagi
- Peneliti** : Berikan Saran atau kritik kepada Kecamatan Gamping guna perbaikan dalam kegiatan pelayanan kedepannya?
- Informan Penelitian** : seharusnya kalau ada keperluan ke luar dipaskan sama jam istirahat



PEMERINTAH KABUPATEN SLEMAN
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH 122

Jalan Parasunya Nomor 1 Beran, Tridadi, Sleman, Yogyakarta 55511
 Telepon (0274) 866800, Faksimile (0274) 868800
 Website: siemankab.go.id, E-mail : bappeda@siemankab.go.id

SURAT IZIN

Nomor : 070 / Bappeda / 1162 / 2014

**TENTANG
PENELITIAN**

KEPALA BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH

Dasar : Peraturan Bupati Sleman Nomor : 45 Tahun 2013 Tentang Izin Penelitian, Izin Kuliah Kerja Nyata,
 Dan Izin Praktik Kerja Lapangan.
 Menunjuk : Surat dari Kepala Kantor Kesatuan Bangsa Kab. Sleman
 Nomor : 070/Kesbang/1114/2014
 Hal : Rekomendasi Penelitian

Tanggal : 27 Maret 2014

MENGIZINKAN :

Kepada :
 Nama : SRI SUSANTI
 No.Mhs/NIM/NIP/NIK : 11402242008
 Program/Tingkat : S1
 Instansi/Perguruan Tinggi : Universitas Negeri Yogyakarta
 Alamat instansi/Perguruan Tinggi : Karangmalang Yogyakarta
 Alamat Rumah : Gentan Dompokan Jogonalan Klaten
 No. Telp / HP : 087839058523
 Untuk : Mengadakan Penelitian / Pra Survey / Uji Validitas / PKL dengan judul
**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI
 KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN GAMPING**
 Lokasi : Kecamatan Gamping Sleman
 Waktu : Selama 3 bulan mulai tanggal: 27 Maret 2014 s/d 27 Juni 2014

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. *Wajib melapor diri kepada Pejabat Pemerintah setempat (Camat/ Kepala Desa) atau Kepala Instansi untuk mendapat petunjuk seperlunya.*
2. *Wajib menjaga tata tertib dan mentaati ketentuan-ketentuan setempat yang berlaku.*
3. *Izin tidak disalahgunakan untuk kepentingan-kepentingan di luar yang direkomendasikan.*
4. *Wajib menyampaikan laporan hasil penelitian berupa 1 (satu) CD format PDF kepada Bupati diserahkan melalui Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah.*
5. *Izin ini dapat dibatalkan sewaktu-waktu apabila tidak dipenuhi ketentuan-ketentuan di atas.*

Demikian ijin ini dikeluarkan untuk digunakan sebagaimana mestinya, diharapkan pejabat pemerintah/non pemerintah setempat memberikan bantuan seperlunya.

Setelah selesai pelaksanaan penelitian Saudara wajib menyampaikan laporan kepada kami 1 (satu) bulan setelah berakhirnya penelitian.

Dikeluarkan di Sleman

Pada Tanggal : 27 Maret 2014

a.n. Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah

Sekretaris

u.b.

Kepala Bidang Pengendalian dan Evaluasi

Dra. SUCI IRIANI SINURAYA, M.Si, MM
 Pembina, IV/a
 NIP. 19630112 198903 2 003

Tembusan :

1. Bupati Sleman (sebagai laporan)
2. Kepala Dinas DukCapil Kab. Sleman
3. Camat Gamping
4. Dekan Fak. Ekonomi - UNY
5. Yang Bersangkutan



PEMERINTAH KABUPATEN SLEMAN
KECAMATAN GAMPING
 Patukan, Ambarketawang, Gamping, Sleman Kode Pos 55295
 Telp/Fax : 0274-617069 Email : gamping@slemankab.go.id

SURAT KETERANGAN

Nomor : 045/237

Yang bertanda tangan di bawah ini, Camat Gamping menerangkan bahwa :

Nama : Sri Susanti ,
 NIM : 11402242008
 Jurusan/Prodi : Pendidikan Administrasi Perkantoran
 Instansi : Fakultas Ekonomi UNY Yogyakarta
 Alamat Instansi : Karangmalang Yogyakarta
 Keterangan : Telah melakukan penelitian di Kecamatan Gamping dengan judul :
 "KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI
 KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN GAMPING"

Demikian surat keterangan ini, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Gamping, 19 Mei 2014
 Sekretaris Camat Gamping,



Drs. Sarjono
 NIP. 19671116 199401 1 001